



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Tuuli Tegelman

Teknologian käyttö Helsingin kaupungin lastensuojelun jälkihuollossa – työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulma

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (ylempi AMK)

Sosiaali- ja terveysalan palvelujen johtaminen

Opinnäytetyö

26.5.2019

Tekijä Otsikko	Tuuli Tegelman Teknologian käyttö Helsingin kaupungin lastensuojelun jälkihuollossa – työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulma
Sivumäärä Aika	55 sivua + 1 liite 26.5.2019
Tutkinto	Sosionomi (ylempi AMK)
Koulutusohjelma	Sosiaali- ja terveystieteiden ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen johtaminen
Ohjaaja	Lehtori Ly Kalam-Salminen, TtT
<p>Yksi kehityssuunta sosiaalialan palveluissa on lisääntyvä teknologian käyttö, jolla tavoitellaan asiakkaan osallisuuden ja käyttäjälähtöisyyden lisääntymistä. Pelkkä teknologian käyttöönotto ei takaa hyvää kohtaamisen toteutumista asiakaslähtöisesti tai palveluprosessien toimivuutta. Teknologian avulla toteutetut sosiaalialan palvelut vaativat vielä paljon tutkimusta ja teoriaa teknologian käyttöönoton sekä palveluiden kehittämisen pohjalle. Lastensuojelun jälkihuollon asiakkaat ovat aikuistuvia tai täysi-ikäisiä nuoria, jotka käyttävät informaatio- ja vuorovaikutusteknologiaa ketterästi. Tällä hetkellä jälkihuollon asiakaina olevat nuoret ovat kasvaneet ja eläneet teknologian maailmassa. Sosiaalialan palveluiden on siirryttävä sinne, missä nuoret ovat ja toimivat.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata Helsingin kaupungin lastensuojelun jälkihuollon työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmia liittyen teknologian käyttöön jälkihuollon toteuttamisessa, tuoda esiin teknologian käyttöön liittyviä kehittämissuhteita sekä sitä, miten kohtaaminen toteutuu teknologian avulla toteutetussa jälkihuollossa. Tavoitteena oli lisätä ymmärrystä teknologian käytöstä lastensuojelun jälkihuollon työntekijöiden sekä asiakkaiden näkökulmiin perustuen. Aineisto kerättiin kyselylomakkeella, joka lähetettiin lastensuojelun jälkihuollon työntekijöille sähköisenä linkkinä sähköpostitse ja 18 -21 vuotiaille asiakkaille Whatsapp -sovelluksella asiakkaiden omien työntekijöiden kautta. Aineisto analysoitiin SPSS –ohjelmalla.</p> <p>Tuloksista ilmeni jälkihuollon asiakkaiden olevan työntekijöitä optimistisempia teknologian käyttämisessä. Työntekijät kokivat teknologian käytön keskeisenä menetelmänä työssä ja sen tarkoitus oli täydentää kasvokkain tapahtuvaa työtä. Teknologian avulla toteutetussa jälkihuollossa toteutuivat hyvin erityisesti työntekijän asiantuntijuus, myötätunneisuus, tavoitettavuus ja saatavilla oleminen. Vastaajat kokivat kasvokkaiset tapaamiset parhaimpina keinoina toteuttaa lähes jokaista jälkihuollon osa-aluetta. Teknologian käyttö oli myös hyvin soveltuva ja tilanteiden edellyttämä keino työssä. Kohtaaminen toteutui pääsääntöisesti hyvin ja erityisesti asiakkaat olivat tyytyväisiä tähän. Tulosten mukaan teknologian käyttöä jälkihuollon toteuttamiseen tulisi laajentaa ja ottaa käyttöön enemmän. Erilaiset chat –tyyppiset sovellukset ja jälkihuollon oma sovellus olivat vastaajien mielestä hyviä mahdollisia uusia keinoja jälkihuollon toteuttamiseen.</p>	
Avainsanat	teknologia, jälkihuolto, sosiaaliala, kohtaaminen, työntekijöiden näkökulma, nuorten näkökulma

Author Title	Tuuli Tegelman The technology use in child welfares after-care in Helsinki City – point of view of the employees and clients
Number of Pages Date	55 pages + 1 appendices 26 May 2019
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Master's Degree in Health Care and Social Services
Specialisation option	Management in Health Care and Social Services
Instructor	Senior Lecturer Ly Kalam-Salminen, Ph.D.
<p>One trend in social services is a growing use of technology, which aims to increase client's participation and user-centeredness. Merely the use of technology does not guarantee a good experience from a customer's point of view or how well the process of the services should work. Social services, which are carried out with technology, still require a lot of research and theory of the basics of technology applications and development of these services. Clients of the after-care of child welfare are reaching maturity or of legal age and they use information- and interaction technology with ease. At the moment the young adults, who are clients in the after-care, have grown and lived in the world of technology. The social services should move where the young adults already are and act.</p> <p>The aim of this thesis was to describe the point of views of the employees and clients in child welfares after-care in Helsinki City concerning technology use executing after-care as well as to describe the development propositions concerning technology use. The aim was to produce information about the technology use based on the point of views of the after-cares employees and their clients. The data was collected by a questionnaire inquiry and was sent to the employees of after-care by a link to the inquiry site via e-mail and to the clients aged 18-21 via WhatsApp –application through their own personal employees. The data was analyzed by SPSS –software.</p> <p>The test results show that the clients of after-care are much more optimistic than the employees when it comes to using technology. The employees experienced using technology as an essential method in the work and its purpose was to complete working face to face. Employee's expertise, compassion, accessibility and being available were actualized especially well, when the technology was used in after-care. The people who answered to the questionnaire inquiry experienced that the face-to-face meetings were the best way to carry out almost every part of the after-care. Using the technology was also very applicable way to use in the work and was requirement by the situations. Encounters were carried out mainly well and especially the clients were happy with it. According to the results, using technology should be both increased and used more in the after-care. According to the people who answered to the questionnaire inquiry, a different kind of chat –applications and after-cares own application could be a good possible new ways to help out after-care.</p>	
Keywords	technology, after-care, social services, encounter, employees point of view, young people`s point of views

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Teoreettinen viitekehys	2
2.1	Tiedonhaun kuvaus	2
2.2	Lastensuojelun jälkihuolto	3
2.3	Helsingin kaupungin lastensuojelun jälkihuolto	5
2.4	Teknologia sosiaalialan työssä	7
2.5	Teknologian käyttö jälkihuollossa	9
2.5.1	Teknologian käyttö Helsingin kaupungin jälkihuollossa	10
2.6	Kohtaaminen ja teknologia sosiaalialan työssä	10
3	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset	12
4	Opinnäytetyön menetelmät	13
4.1	Kyselylomakkeen rakentaminen	14
4.2	Tutkittavien valinta ja aineiston keruu	16
4.3	Aineiston analyysi	17
4.3.1	Määrällisen aineiston analyysi	17
4.3.2	Laadullisen aineiston analyysi	19
5	Tulokset	19
5.1	Vastaajien taustatiedot	20
5.2	Teknologian käyttö jälkihuollossa	24
5.3	Kohtaamisen toteutuminen	31
5.4	Kehittämisehdotukset	38
6	Pohdinta	41
6.1	Tulosten tarkastelu	41
6.2	Eettisyys	44
6.3	Luotettavuus	46
6.4	Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset	49
	Lähteet	52
	Liite 1. Saatekirje ja kyselylomake	

1 Johdanto

Sosiaalialan palveluissa tavoitellaan lisääntyvää asiakas- ja käyttäjälähtöisyyttä teknologian avulla. Tämä on ollut myös yksi hallituksen sosiaali- ja terveysalan kärkihankkeista. Teknologian käyttö sosiaalialalla ei kuitenkaan vielä takaa asiakkaan hyvän kohtaamisen toteutumista tai toimivaa palveluprosessia. Asiakslähtöiset, teknologiaa hyväksi käyttävät palvelut ja palveluprosessit vaativat vielä paljon tutkimusta ja teoriaa palveluiden kehittämisen pohjalle (vrt. Tikkala, 2017; 43.) Tulevaisuudessa työtehtävissä korostuu taito ymmärtää toista ihmistä syvemmin. Ihmisen rooli on olennainen myös kompleksisissa ongelmanratkaisutilanteissa, sillä luova ajattelu, kognitiivinen mukautuvuus, oppiminen ja vuorovaikutustaidot eivät ole automatisoitavissa teknologialle. Tuottava työ edellyttää älykästä ongelmanratkaisua, mikä muodostuu yhdistelmästä teknologian käyttöä, ihmisen älykkyyttä sekä sosiaalista vuorovaikutusta, eli teknologiakognitiota (Saarikivi, 2017.) Digitaaliset vuorovaikutusvälineet eivät ole vielä parhaimpia, joten teknologian kehittäminen ja tutkimus ovat ajankohtaisia (Saarikivi, 2017; Granholm, 2016: 73).

Suomessa suurin osa lastensuojelun jälkihuollon asiakkaista on täysi-ikäisiä nuoria (Kuoppala, Säkkinen, 2018; 12). Asiakasmäärät ovat oletettavasti suuremmat Helsingissä, kuin muissa kunnissa. Tarve palvelujen kehittämiseen on valtava. Nuoret käyttävät informaatio- ja vuorovaikutusteknologiaa elämässään ketterästi (Granholm, 2016) ja elävät teknologian maailmassa (Ahmedani, Harold, Fitton, Shifflet Gibso, 2011; 831). Hyvinvointiteknoologiaan perustuvat palvelut ja palveluratkaisut ovat yksi mahdollisuus kohdata nuoria heille luontevalla tavalla. Palveluiden on tultava nuoria asiakkaita vastaan sinne, missä he ovat ja toimivat.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata ensisijaisesti Helsingin kaupungin lastensuojelun jälkihuollon työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmia liittyen teknologian käyttöön jälkihuollon toteuttamisessa ja toissijaisesti tuoda esiin teknologian käyttöön liittyviä kehittämissuhteita sekä sitä, miten kohtaaminen toteutuu teknologian avulla toteutussa jälkihuollossa. Tavoitteena on lisätä ymmärrystä teknologian käytöstä lastensuojelun jälkihuollon työntekijöiden sekä asiakkaiden näkökulmiin perustuen. Tavoitteena on, että selvityksen pohjalta tuotettu tieto tukisi työntekijöitä teknologian parempaan käyttöön työssä ja uudenlaisen työn jäsentämisessä asiakslähtöisesti.

2 Teorettinen viitekehys

Tämän opinnäytetyö keskeiset käsitteet ovat teknologia, jälkihuolto, sosiaaliala, kohtaaminen, työntekijöiden näkökulma, nuorten näkökulma.

2.1 Tiedonhaun kuvaus

Tietoa opinnäytetyön aiheesta lähdettiin etsimään keskeisten käsitteiden mukaisesti. Tiedonhaku valittiin tehtävän narratiivisen yleiskatsauksen, eli kuvailevan kirjallisuuskatsauksen keinoin, sillä tarkoituksena oli muodostaa yleinen ja laaja kokonaiskuva aiheesta sekä sen teoriasta. Tällä menetelmällä hankittu aineisto ei ole käynyt läpi erityisen systemaattista seulaa, sillä tavoitteena oli saada ajantasaista tietoa aihealueesta (Salminen, 2011; 7.) Aiheen laajuuden vuoksi tiedonhaussa päätettiin keskittyä mahdollisimman suppeaan ja ketterään tiedonhakuun.

Tiedonhaussa käytettiin sähköisiä tietokantoja ja hakusanoina käytettiin sekä suomen-, että englanninkielisiä sanoja. Tiedonhaun tulosten sisäänottokriteeriksi määritettiin aika, joka rajattiin 10 vuoden aikajännteeksi. Lisäksi sisäänottokriteerinä oli hakujen avulla löydettyjen tulosten soveltuvuus rajaustekijöiden mukaisesti tähän opinnäytetyöhön. Sisäänottokriteereihin kuuluivat aihealuetta käsittelevät pro gradu –tutkielmat sekä muut tieteelliset tutkimukset ja julkaisut. Jälkihuoltoa koskevan tutkimusnäytön vähäisyyden vuoksi lähteinä päätettiin käyttää myös muutamia YAMK -opinnäytetöitä. Osa tässä opinnäytetyössä käytetyistä lähteistä löydettiin toisten, jo käytettyjen lähteiden lähdeluette-loista niin sanotulla harmaalla haullla.

Seuraavalla sivulla olevassa taulukossa (Taulukko 1) on koottuna teoreettisen viitekeh-
yksen hakua sekä haun tulokset, joita tässä opinnäytetyössä valittiin käytettäväksi.

Taulukko 1. Tietokannat ja tiedonhaku

Hakukone:	Hakusana(t):	Valittujen tulosten määrä	Saatavuus, kieli
Lauda	*teknolog*sosiaal*	1	Verkossa, Suomi
Lauda	*digital*sosiaal*teknolog*kohtaamin	1	Verkossa, Suomi
Theseus	*jälkihuolto *yamk	2	Verkossa, Suomi
Helka	*socialwork*digital*communication	1	Verkossa, Englanti
Hkin kaupungin tietokeskuk- sen kirjasto	*lastensuoj*palvel*	1	Verkossa, Suomi
Julkari	*lastensuoj*jälkihuol*	1	Verkossa, Suomi
Helsingin Yliopisto, Re- search outputs	*Sosiaalityö *teknologia *kohtaam	1	Verkossa, Suomi
ÜEF//Finna	*sosiaalit*teknolog	1	Verkossa, Suomi
ÜEF//Finna	*sosiaalit *asiantuntij	1	Verkossa, Suomi
ÜEF//Finna	*sosiaalit *teknolog	1	Verkossa, Suomi
JYX-julkaisuarkisto	*psykologinen turvallisuus *sosiaal	1	Verkossa, Suomi
ÜEF//Finna	*tunteet *sosiaalityö *kokemus	1	Verkossa, Suomi
Helka	*emotions *social	1	Verkossa, Englanti
EBSCOhost	technology use AND social work AND young adults	1	Verkossa, Englanti
ResearchGate	*jälkihuol	1	Verkossa, Suomi
Helda	*jälkihuoltonuor*		Verkossa, Suomi

2.2 Lastensuojelun jälkihuolto

Jälkihuolto on osa lastensuojelun palveluita ja se alkaa lapsen tai nuoren sijoituksen päätyttyä (Paaso, 2018; 7). Jälkihuoltoon on oikeutettu lapsi tai nuori, joka on ollut sijoitettuna vähintään puoli vuotta avopalveluiden tai sijaishuollon tukitoimena tai korkeintaan viisi vuotta lastensuojelun asiakkuuden päättymisen jälkeen. Jälkihuolto on aikaisemmin jatkunut asiakkaan 21 -ikävuoteen asti, mutta vuoden 2020 alussa jälkihuollon ikäraja nousee Suomessa 25 –ikävuoteen uudistuvan lastensuojelulain myötä (STM, 2019). Eduskunnan sosiaali- ja terveystieteiden valiokunta hyväksyi maaliskuussa 2019 lakialoitteen LA 86/2018, jonka mukaan jälkihuollon ikäraja Suomessa nostetaan (Eduskunta, 2019). Tarve ikärajan nostamiseksi on noussut esiin jo vuosien ajan muun muassa aikaisempien tutkimustulosten kautta (Eriksson – Karppinen, 2016; 21). Jälkihuollon järjestämisvastuu on kunnalla. Alle 18 -vuotiaista jälkihuollon asiakkaista käytetään lainsäädännön mukaan termiä lapsi, kun taas Meriläisen, Muirurin, Tauriaisen sekä Tolosen (2015; 9) mukaan 18-21 -vuotiaita kuvataan pääsääntöisesti nuorina.

Lastensuojelulain 417/2007 75-77§ ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992 14§ ovat jälkihuoltoa määrittävät lait. Lait määrittävät muun muassa jälkihuolto-oikeutta, sen järjestämistä, toimeentulon turvaamista ja lapsen sijoituksen ajalta kertyneitä itsenäistymisvaroja (Jälkihuolto, 2018.) Muissa Pohjoismaissa jälkihuollon järjestäminen on lakisääteistä ainoastaan Norjassa ja Tanskassa, joissa asiakkaiden jälkihuoltoikä on 23 –vuotiaaksi asti (Paaso, 2018; 12-13.)

Jälkihuolto on osa lastensuojelun palveluita. Jälkihuollolle on ominaista Paason (2018; 11) huomion mukaan se, ettei nuoren ole pakollista ottaa palvelua ja tukea vastaan. Tämä näkyy siinä, että moni nuorista päättää ottaa vastaan vain jälkihuollon taloudellista tukea sen sijaan, että hyödyntäisi jälkihuollon kokonaisvaltaisempaa tukimahdollisuutta. Erikssonin ja Karppisen (2016; 21) mukaan tämä kuvaa hyvin nuorten asiakkaiden jälkihuollon aikaista toimintakykyä, kun nuori harkitsee jälkihuollon palvelujen tarpeellisuutta itselleen ja päättää joko ottaa tukea vastaan tai kieltäytyy tarjotusta palvelusta. Paason (2018; 26) mukaan erityisenä haasteena jälkihuollossa on juuri nuorten motivointi tuen ja avun vastaanottamiseen.

Tutkimusten mukaan niin sanotuille jälkihuoltoon nuorille on ominaista melko heikko koulutustaso, työttömyys, päihteidenkäyttö ja mielenterveyden ongelmat sekä psyykkisen terveyden erityishaasteet. Eriksson ym. (2016; 86) aineistosta käy ilmi, että vuosina 2013-2015 Helsingin kaupungin lastensuojelun jälkihuollossa olleista nuorista vain 92% oli suorittanut peruskoulun. Lisäksi nuorten kohtaamia haasteita ovat vaikeudet asumisessa, arjen sujumisessa ja talouden hallinnassa (Eriksson ym. 2016; 21; Paaso, 2018; 18). Jälkihuollon asiakkaina olevat nuoret ovat monella tapaa yhteiskunnallisesti haavoittuvaisessa asemassa ja toisaalta jälkihuoltoon nuorten välillä on myös suuria eroja. Erot nuorten ja heidän lähtökohtiensa välillä riippuvat erityisesti sijoituksen kestosta ja paikasta sekä sijoituksen aikaisista kokemuksista. Erot jälkihuollon asiakkaiden kohdalla tulevat myös esimerkiksi nuorten yksilöllisestä kehitystasosta, lapselle tai nuorelle tarpeellisen ja sopivan tuen puutteesta sekä liian varhaisesta itsenäistymisestä (Paaso, 2018; 18, 20.) Usein nuoret ovat myös todella yksin itsenäistymisvaiheessa (Eriksson ym. 2016; 23). Jälkihuollon asiakkaina olevien lasten ja nuorten määrä on noussut. Vuonna 2017 jälkihuollon asiakkaita Suomessa oli yhteensä 7894, joista 86% yli 18 -vuotiaita (Kuoppala ym., 2018; 12; Paaso, 2018; 8).

Suoraan jälkihuoltoa koskevaa tutkimusta ei ole Suomessa tehty kovin paljon ja suuri osa tutkimuksista on sosiaalityön opiskelijoiden pro –gradu –töitä (Paaso, 2018; 7). Jälkihuoltonuoriin välillisesti liittyvää tutkimusta on tehty esimerkiksi sijaishuollosta siirtyvien nuorten resienssiä, eli kykyä selviytyä elämässä lisäävistä tekijöistä (mt.; 22). Tieto nuorten elämässä selviytymisen keinojen lisäämisestä on jälkihuollon toteuttamisen sekä kehittämisen kannalta oleellista.

Jälkihuollossa tuetaan nuorten itsenäistymistä sijoituksen jälkeiseen elämään, tuetaan asumista, hoidetaan toimeentulotukeen liittyvää sosiaalityötä, tehdään yhteistyötä kolmannen sektorin ja muiden nuorten tuki- ja palveluntarjoajien kanssa, pyritään ennaltaehkäisemään tarvetta raskaiden palveluiden piiriin siirtymiselle ja tuetaan nuorta, kuten tavanomaisesti vanhemmat tukisivat itsenäistyvää ja aikuistuvaa nuorta tämän elämässä, kuvaavat Hiekkavuo ja Forsell (2018: 6, 21) sekä Meriläinen ym. (2015; 7.) Nuorten itsenäistymistä sekä resilienssiä tukevat lastensuojelun asiakkuuden aikaiset pysyvät ja turvalliset ihmissuhteet sekä erityisesti nuoren kokemus ainakin yhdestä, luotettavasta ja välittävästä ihmisestä. Jälkihuollon työntekijöiden toiminnalle tämä merkitsee nuorten sinnikästä tavoittelemista ja tuen yhä uudelleen tarjoamista. Myös nuoren positiiviset kokemukset opiskelusta, koulusta, tuesta työelämään siirtymisessä ja sosiaalisista tilanteista tukevat jälkihuoltonuorten resilienssiä. Olennaista jälkihuollon onnistumisessa nuoren kohdalla on asiakkaan oma kokemus siitä, että hän tarvitsee tukea ja hyötyy jälkihuollon palveluista. Näiden lisäksi nuoren kokemus oman elämän hallinnasta, positiivinen minäkuva ja sosiaalinen verkosto ovat merkityksellisiä jälkihuollon onnistumiselle. Nuorten toimintatahtoisuutta ja jälkihuollon onnistumista vahvistetaan aidolla kohtaamisella sekä työskentelyllä, jossa nuori ja työntekijä työskentelevät yhdessä neuvotellen. Jälkihuollon osuus ja merkitys kodin ulkopuolelle sijoitetun nuoren sijoittumisessa yhteiskuntaan on todella suuri (Paaso, 2018; 11-12, 19, 21-22, 59; Viitanen-Fält – Väyrynen, 2018-2019; 7.)

2.3 Helsingin kaupungin lastensuojelun jälkihuolto

Helsingin kaupungin lastensuojelun jälkihuollon yksikkö toimii tämän opinnäytetyön toimintaympäristönä. Yksikössä työskenteli tämän opinnäytetyön toteuttamisen aikana yhdeksän sosiaalityöntekijää ja 24 sosiaaliohjaajaa. Vuoden 2019 alusta työyksikkö lisäsi työntekijävakansseja yhteensä seitsemällä sosiaalityöntekijällä, neljällä sosiaaliohjaa-

jalla ja yhdellä johtavalla sosiaalityöntekijällä. Helsingissä oli vuonna 2017 18-20 -vuotiaita jälkihuollon asiakkaita 1028. Helsingin asiakasmäärä on laskettu 18-20 -vuotiaista siksi, että Helsingissä täysi-ikäisten jälkihuolto on keskitetty omalle lastensuojelun jälkihuollon tiimille. Tämän opinnäytetyön aineiston analysoinnin ja loppuraportin työstövaiheessa yksikössä työskenteli 16 sosiaalityöntekijää, 25 sosiaaliohjaajaa, kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää ja yksi johtava ohjaaja. Jälkihuollon työntekijät työskentelevät arkipäivisin liukuvalla työajalla klo 7-19 välillä ja nuoret asiakkaat tavoittavat oman työntekijänsä pääasiassa virka-aikaan. Jälkihuollossa on lisäksi käytössä päivystyksellinen neuvontaja ohjauspuhelin asiakkaille, jossa sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät päivystävät.

Nuoret tulevat jälkihuoltoon asiakkaiksi joko suoraan sijoituksen sosiaalityön kautta tai hakeutumalla itse palvelun piiriin yhteydenotolla, mikäli nuoren sijoituksen päättymisestä on korkeintaan viisi vuotta. Helsingin kaupungin jälkihuollon tavoitteena on, että kaikilla nuorilla olisi asunto, peruskouluopinnot käytyinä ja 2. asteen opintoja suoritettuna, ainakin yksi turvallinen aikuinen elämässä ja mielekästä tekemistä päivisin. Viimeisin tavoitteista voi muodostua joko säännöllisestä opiskelusta, työstä, kuntoutuksesta tai terapiasta nuoren arjessa (Viitanen-Fält ym. 2018-2019; 4). Sosiaalityöntekijä on nuoren vastuutyöntekijä. Sosiaalityöntekijä hoitaa nuoren sijoituksen aikana kertyneitä itsenäistymisvaroja, tekee päätöksiä muun muassa nuoren taloudelliseen tukemiseen liittyen, tekee lausuntoja esimerkiksi asunnon saannin edistämiseksi ja kirjaa asiakkaan jälkihuoltosuunnitelman, jossa määritetään nuoren asiakkaan jälkihuollon palvelukokonaisuus. Jälkihuoltosuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan ja vähintään kerran vuodessa.

Jälkihuoltosuunnitelman tavoitteiden ja nuoren tilanteen mukaisesti sosiaalityöntekijä tilaa lisäksi mahdollisesti sosiaaliohjaajan palvelut, joka on yksi jälkihuollon käytettävissä olevista resursseista nuoren tukemiseksi. Sosiaaliohjaaja työskentelee nuoren kanssa jälkihuoltosuunnitelman tavoitteiden mukaisesti toteuttaen ja rakentaen työtä nuoren tukemiseksi. Sosiaaliohjaaja koordinoi usein nuoren eri verkostojen kanssa ja tekee yhteistyötä eri tahojen, kuten perheen, koulun tai hoitokontaktien kanssa sekä viestii ja työskentelee nuoren vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Työskentelyä toteutetaan tapaamisten muodossa sekä sähköisesti teknologian avulla. Tapaamisten määrä on toisinaan yhdessä nuoren kanssa sovittu ja kirjattu jälkihuoltosuunnitelmaan. Sosiaaliohjaaja on nuoren niin sanottu lähityöntekijä ja ensisijainen kontakti, johon nuori saa kontaktin jopa päivittäin arkisin. Taloudelliseen tukemiseen ja itsenäistymisvaroihin liittyen nuori on joko suoraan itse yhteydessä sosiaalityöntekijään tai sosiaaliohjaajan kautta, mikäli hänellä on myös sosiaaliohjaajan palvelut käytettävissään. Sosiaaliohjauksessa toteutettua,

nuoren asiakkaan kanssa tehtyä työtä arvioidaan 3-4 kuukauden välein. Tällöin nuoren vastuusosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja sekä nuori tapaavat ja käyvät yhdessä läpi työskentelyä kuluneiden kuukausien ajalta, nuoren sen hetkisen tilanteen ja tekevät jatko-suunnitelmat nuoren jälkihuoltoajalle.

Sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät on jaettu Helsingin kaupungin lastensuojelun jälkihuollossa kahteen tiimiin, joita kumpaakin johtaa yksi johtava sosiaalityöntekijä. Molemmat tiimit on jaettu edelleen kahteen omaan tiimiinsä, joista jokaisessa työskentelee neljä sosiaalityöntekijää ja kuusi sosiaaliohjaajaa. Tällä hetkellä Helsingin kaupungin jälkihuollossa on kokeilussa uudenlainen työn toteuttamisen malli systemiseen lastensuojelumalliin pohjaten. Tiimien kanssa systemisen mallin tiimikokouksissa työskentelee viikoittain lisäksi perheterapeutti.

2.4 Teknologia sosiaalialan työssä

Teknologian mahdollisuuksista sosiaalialan työlle ei Malinin, Tapola-Haapalan ja Nousiaisen (2017; 3-4) mukaan ole vielä kovin paljon tutkimusnäyttöä. Myöskään sosiaalialan työn ja informaatioteknologian yhteistyöstä ei ole vielä kovin paljon tutkimusta tai teoreettista tietoa eikä sosiaalialan koulutus painota tulevia ammattilaisia tähän suuntaan (Pohjola, Kääriäinen, Kuusisto-Niemi, 2010; 18; Kreuger, Stretch, Kelly, 2006; 31). Kuitenkin Ahmendani ym. (2011; 843) painottavat tutkimusartikkelissaan teknologiaosaamisen tärkeyttä sosiaalialan koulutuksissa. Teknologian käyttöä on tutkittu sosiaalialan työntekijöiden käytön näkökulmasta. Tutkimusten tavoitteena on ollut arvioida kuinka perinteiset, hidastempoiset sosiaalialan työn käytännöt muuttuvat tietokoneavusteisen teknologian mukana. Tulosten mukaan tietokoneavusteiset teknologiakäytänteet saattavat muuttaa työn suuntaa täysin (Kreuger ym., 2006; 28.) Myös asenteilla on todettu olevan suuri merkitys teknologian käytön onnistumiselle ja sen sisällyttämisessä työhön. Mikäli teknologian käytössä keskitytään lähtökohtaisesti vain sen teknisiin ominaisuuksiin ja järkiseikkoihin, eivät sen mahdolliset hyödyt toteudu (Pohjola ym., 2010; 17.) Tutkimusten mukaan sosiaalialan ammattilaisten keskuudessa on yleistä käsittää teknologia vain välineinä ja laitteina. Tutkimusta sosiaalialan työntekijöiden näkemyksistä suhteessa verkossa toteutuvaan kohtaamiseen on siis toteutettu jonkin verran (Tikkala, 2017; 48.) Tämän vuoksi työntekijöiden näkökulmaa kartoittava tutkimus liittyen teknologian käyttöön sosiaalialan työssä on perusteltua ja ajankohtaista.

Kokemukset teknologian käytöstä sosiaalialan työssä vaihtelevat kohtaamistyötä ka-peuttavasta ja kaiken pelastavasta aina vaikeaselkiseen uhkaan. Tähän saattaa vaikut-taa tieto teknologian käytöstä palveluiden kustannusten hillitsemiseksi tai kokemus kont-rollin välineiden mahdollistamisesta. Sosiaalialan tietosuojakysymykset rajaavat tekno-logian käyttöä samalla, kun se mahdollistaa erilaiset vuorovaikutuksen muodot. Niiden seurauksista ei tosin voida Malinin ym. (2017; 3-4) mukaan olla varmoja.

Joidenkin tutkimusten mukaan kommunikaatio- ja informaatioteknologia ei tuo suurta muutosta työhön esimerkiksi juuri sosiaalialalla (Malin ym., 2017; 5), vaan niiden vaiku-tukset ovat ristiriitaisia (Granholm, 2016; 73). Saavutettavuus, nopea kommunikointi, jat-kuvuus ja asiakkaan näkökulmasta mahdollisuus reflektoida sekä ilmaista silloin, kun kasvokkain tapaaminen ei onnistu, ovat Malinin ym. (2017; 5) mukaan teknologian tuo-mia hyötyjä työhön. Riskejä taas voivat olla luottamuksen sekä yksityisyyden ylläpidon haasteet, ammatilliset rajat, ylikuormittuminen ja suunnittelematon kommunikointi (Malin ym., 2017; 5.)

Teknologia voi Granholmin (2016; 73) mukaan tarjota potentiaalisia ohjauksen välineitä sosiaalialan työhön. Nuorten asiakasryhmän näkökulmasta teknologian käytön hyötyjä ovat matala kynnys sosiaaliselle tuelle, asiakkaan voimavarojen vahvistuminen, viran-omaisluottamuksen kasvaminen sekä muutokseen rohkaisu. Teknologisten palvelujen ei ole tarkoitus korvata kasvokkain tehtävää työtä, vaan täydentää sitä, mainitsevat Aalto-nen, Myllylä ja Kivijärvi (2017; 27.)

Teknologian käyttö voi sosiaalialalla, erityisesti nuorten palveluissa, olla yhteydenpitoa, vuorovaikutusta, luottamuksen rakentamista ja avunsaannin kynnyksen madaltamista erilaisissa sosiaalisissa verkkoympäristöissä, toteavat Aaltonen ym. (2017; 26-27). Toi-saalta Ritvanen (2015; 41) mainitsee, että onnistunut asiakastyö verkkoympäristössä vaatii usein pohjaksi jo olemassa olevaa luottamusta asiakas-työntekijä - suhteessa, joka usein on vaatinut pohjaksi ilman teknologiaa toteutettavaa työtä. Asiakastapaamiset voi-daan Frangenin, Bärlundin ja Muukan (2017; 54, 56) mukaan järjestää videotapaami-sina, jonka avulla myös erilaisia asiakirjoja voidaan jakaa.

2.5 Teknologian käyttö jälkihuollossa

Jälkihuollossa teknologian käyttäminen osana työtä on olennaista paitsi työntekijöiden välisessä yhteydenpidossa ja työn kirjaamisessa sekä raportoinnissa, niin myös asiakastyössä. Kommunikointi teknologian välityksellä työntekijöiden ja asiakkaiden kesken on keskeinen osa työtä ja se myös helpottaa yhteydenpitoa. Teknologiaa hyödyntämällä ja kehittämällä työntekijä tavoittaa asiakkaan paremmin, kuin myös asiakas työntekijän, mainitsevat Meriläinen ym. (2015.; 66). Granholmin (2016; 73) mukaan teknologia tarjoaa asiakaslähtöisesti vaihtoehtoisia tapoja kommunikoida työntekijän kanssa.

Tunne- ja vuorovaikutusteknologian kehittäminen sekä -tutkimus ovat juuri meneillään ja yhä lisääntymässä Suomessa. Jälkihuoltoikäisten nuorten teknologian käytöstä on meneillään myös kehittämishankkeita, kuten esimerkiksi Saarikiven tutkimusprojekti (2017) ja Granholmin (2016; 73) tutkimus. Aihe on ajankohtainen, sillä nuoret toimivat luonnollisesti verkkoympäristöissä, mutta suuri osa heille suunnatuista palveluista toteutuu edelleen perinteisellä tavalla palvelupisteissä tai palvelunumeroilla. Oulun ammattikorkeakoulussa toteutetussa opinnäytetyötutkimuksessa havaittiin, että teknologian kehittäminen jälkihuollossa olisi tarpeellista esimerkiksi sosiaalisen median avulla (Meriläinen ym., 2015; 66). Teknologiaa käyttämällä ja muuttamalla palveluita digitaalisiksi voidaan hankkeiden mukaan parantaa palvelun laatua ja asiakkaan kokemusta, kehittää nuorten tarpeisiin vastaamista, osallisuutta, hyvinvointia ja yhdenvertaisuutta (Soini, Ohlsson, Tulensalo, n.d.) Myös Eriksson ym. (2016: 131) tutkimuksen mukaan teknologian käyttöä olisi mahdollista hyödyntää jälkihuollon toteuttamisessa paremmin, jolloin nuorella olisi mahdollisuus saada kontakti työntekijään nopeasti ja helposti laskien samalla kynnystä avun pyytämiseksi.

Jälkihuollon asiakkaiden osallisuuden ja aktiivisuuden on Askisen ja Lundénin (2018; 27) mukaan todettu mahdollistuvan paremmin teknologian avulla toteutetussa työssä. Tutkimusten mukaan nuorten jälkihuoltoikäisten asiakkaiden kohdalla teknologia mahdollistaa vertaistuen ja sen toteuttamisen sosiaalialan käytännöissä. Nuoret käyttävät informaatio- ja vuorovaikutusteknologiaa elämässään erityisesti välineenä sosiaalisen tuen ja voimauttavien yhteyksien saamiseksi sekä osallistamisen mahdollistajana. Tutkimusten mukaan marginalisoitumisen riskissä oleville nuorille tällainen teknologia tarjoaa kanavan paeta jokapäiväisiä haasteita hetkeksi ja seurata erilaisissa elämäntilanteissa olevien nuorten elämää, joka eroaa heidän omastaan (Granholm, 2016; 26-27, 73).

2.5.1 Teknologian käyttö Helsingin kaupungin jälkihuollossa

Helsingin kaupungin lastensuojelun jälkihuollon yksikössä työntekijät käyttävät päivittäin tietokoneita ja eri järjestelmiä työn toteuttamisessa. Työntekijöistä erityisesti sosiaaliohjaajat liikkuvat paljon työssään asiakkaiden luo ja eri verkostoissa, joten usein tietokoneet kulkevat mukana työssä. Jokaisella työntekijällä on oma tietokone sekä työpuhelin, jotka ovat tärkeimmät teknologiset työvälineet.

Työpuhelin on työntekijöiden tärkein teknologinen väline asiakastyön toteuttamisessa. Työntekijät käyttävät Whatsapp -sovellusta, puheluita ja tekstiviestejä nuoren kanssa kommunikointiin, tiedotukseen ja työn suunnitteluun sekä kontaktoimiseen. Nuoret tavoittavat työntekijät arkipäivisin ja työntekijät tekevät työtä työaikaliukumalla kello 7-19 välillä. Lisäksi osa työntekijöistä käyttää työpuhelimta työyksikön Instagram -sivujen hallinnoimisessa, joka toimii osittain viestikanaavana nuorille, jälkihuollon asiakkaille sekä jälkihuollon verkostoille. Työpuhelin on tärkeä työväline myös työntekijöiden välisessä työskentelyssä ja tiedon vaihtamisessa. Lisäksi se on oleellinen työntekijöiden tavoitettavuuden ja turvallisuuden kannalta, sillä työtä toteutetaan itsenäisesti, liikkuen eri alueilla ja nopeastikin muuttuvissa tilanteissa.

2.6 Kohtaaminen ja teknologia sosiaalialan työssä

Sosiaalialan ammattilaisten asiantuntijuuden ydin kiteytyy kohtaamis- ja auttamistyöhön. Tällaisessa työn asiantuntijuudessa yhdistyvät monialainen tieto sekä moninaiset kohtaamisen taidot, mainitsee Ritvanen (2015; 16). Paaso (2018; 37) taas toteaa asiakkaan ja työntekijän välisen kohtaamisen muodostuvan useista eri ulottuvuuksista aina yhteiskunnallisesta, ammatillisesta ja vuorovaikutuksellisesta institutionaaliseen alueeseen. Kaikki alueet ovat läsnä asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa joko tukien, tai estäen vuorovaikutusta.

Tutkimuksessa sosiaalityön asiantuntijuuden näkemyksistä on havaittu sosiaalityöntekijöiden kokevan työnsä ensisijaisesti konkreettiseksi auttamistyöksi toteutuen reaali maailmassa verkkoympäristöjen sijaan, perustuen asiakkaan kohtaamiseen. Kohtaaminen voi toteutua paitsi kasvokkaisena kohtaamisena, niin myös esimerkiksi asiakirjojen välityksellä. Keskeistä onkin tarkastella millä tavoin kohtaaminen voi työssä toteutua ja mikä on työssä tärkeintä (Ritvanen, 2015; 16; Tikkala, 2017: 45-46, 48, 50.) Tutkimusten mukaan työntekijät kokevat teknologian avulla toteutetun työn tavoitteiden, kohtaamisen ja

asiantuntijuuden toteutumisen haastavaksi. Työntekijöiltä on noussut esiin kokemus työolosuhteiden epäkohdista sekä hyvän lastensuojelutyön toteuttamisesta. Asiakkaiden sosiaalinen ympäristö on nykyään kuitenkin myös verkkotodellisuudessa, jolloin sosiaalialan tulee siirtyä myös sinne asiakkaan kohtaamistarpeiden ja kontekstin mukaisesti, huomauttaa Tikkala (2017) ja Eriksson ym. (2016; 131). Vain näin kohtaamisen asiantuntijuus, eli työn ydin voi toteutua (Tikkala, 2017: 45-46, 48, 50; Paaso, 2018; 8.)

Sosiaalialan työssä työntekijöiden ja asiakkaiden kasvokkainen tapaaminen, vuorovaikutus ja kohtaaminen eivät saa Salmelan ja Mäkki-Laukan (2017; 167) mukaan poistua, vaikka teknologia tuo uusia muotoja työn toteuttamiseen ja haastaa työtä muuttumaan. Erilaiset tekstuaaliset vuorovaikutuskeinot, virtuaaliset kohtamistavat ja työntekijöiden taitojen kehittäminen näiden osalta ovat vaihtoehto sille, että perinteinen vuorovaikutuksellinen sosiaalialan ammattitaito häviäisi työstä. Teknologialla saattaa olla laajat mahdollisuudet sosiaalialan työssä juuri tässä, huomauttaa Ritvanen (2017; 75). Teknologian ei ole tarkoitus korvata kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta työssä, vaan täydentää sitä. Termillä sulautuva sosiaalityö voidaan Kohosen ja Arajärven (2017; 158) mukaan kuvata uudenlaista sosiaalialan työtä, jossa teknologiaa hyödynnetään mukautuvasti sekä joustavasti ja työtä toteutetaan myös verkossa.

Hyvän asiakassuhteen muodostumisen kannalta on oleellista arvioida missä asiakassuhteen tai - prosessin vaiheessa verkon ja teknologian käyttö on hyödyksi ja milloin kasvokkain tapahtuva kohtaaminen, mainitsee Granholm (2016). Verkkotyössä asiakassuhteeseen voi muodostua etäisyyttä ja työntekijän sekä asiakkaan ilmaisutapa ja käyttäytyminen voivat olla impulsiivisempia. Teknologian avulla toteutuva kohtamistyö saattaa luoda vääristyneen kuvan tavoitettavuudesta ja kommunikaation eriaikaisuus on sen keskeinen piirre. Kasvokkain tapahtuva kohtaaminen lähentää, tiivistää ja rauhoittaa asiakassuhdetta sekä - prosessia. Tutkimusten mukaan teknologian käytön riskinä sosiaalialan työssä onkin juuri ihmisten välisen kohtaamisen väheneminen. Lisäksi valvonnan sekä tarkkailun elementtien ja kontrollin lisääntyminen on myös havaittu riskeiksi (Granholm, 2016; 73.) Ritvasen (2015 ja 2017) mukaan asiakastyössä, jossa on fyysisen väkivallan uhka tai pelko, mahdollistaa teknologian käyttö turvallisen kohtamistyön toteutumisen (2017; 80, 86; 2015; 52).

Teknologian käyttö ja verkossa toteutuva sosiaalialan työ tukevat Kohosen ym. (2017) mukaan asiakkaiden toimintakykyjen ja osaamisen mukaisesti toteutuvaa työtä, sillä asi-

akkaat pystyvät hyödyntämään sosiaalialan palveluita paremmin juuri oman elämänhallintansa mukaisesti, heille sopivalla tavalla. Tämä vähentää myös työntekijöiden työn kuormittavuutta ja mahdollista ajan lisääntymisen kasvokkaisele kohtaamistyölle sekä psykososiaaliselle työlle verkossa (2017; 158). Paason (2018; 108) ja Eriksson ym. (2016; 21) huomioiden mukaan jälkihuollossa tulisi tulevaisuudessa panostaa ja huomioida nimenomaan nuorten kohtaamista esimerkiksi taloudellisen avustamisen sijaan. Yhtenä mahdollisuutena tähän on teknologian tarkastelun lisäksi Paason (2018; 115) mukaan lastensuojelun kehittäminen kohti systeemistä sosiaalityötä ja avun oikea-aikaisuus. Tähän teknologia voi tuoda paljon lisää mahdollisuuksia.

3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata ensisijaisesti Helsingin kaupungin lastensuojelun jälkihuollon työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmia liittyen teknologian käyttöön jälkihuollon toteuttamisessa ja toissijaisesti tuoda esiin teknologian käyttöön liittyviä kehittämis ehdotuksia sekä sitä, miten kohtaaminen toteutuu teknologian avulla toteutetussa jälkihuollossa. Tavoitteena on lisätä ymmärrystä teknologian käytöstä lastensuojelun jälkihuollon työntekijöiden sekä asiakkaiden näkökulmiin perustuen. Tavoitteena on, että selvityksen pohjalta tuotettu tieto tukisi työntekijöitä teknologian parempaan käyttöön työssä ja uudenlaisen työn jäsentämisessä asiakaslähtöisesti.

Tutkimuskysymykset tässä opinnäytetyössä ovat:

1. Millaista on teknologian käyttö lastensuojelun jälkihuollon toteuttamisessa?
2. Miten kohtaaminen toteutuu teknologian avulla toteutetussa lastensuojelun jälkihuollossa?
3. Miten teknologian käyttöä lastensuojelun jälkihuollossa voisi kehittää?

4 Opinnäytetyön menetelmät

Kyselytutkimus soveltuu Vehkalahden (2008) mukaan monimutkaisiin ja erilaisia näkökulmia selvittäviin tutkimuskysymyksiin ja -ongelmiin, joten tämän menetelmän katsottiin soveltuvan hyvin tämän opinnäytetyön toteuttamiseen. Esimerkiksi ihmisten mielipiteisiin, asenteisiin ja toimintaan sekä yhteiskunnallisiin ilmiöihin liittyvät aihepiirit ovat aiheita, joita kyselytutkimuksella on soveltuvaa tutkia. Tämän opinnäytetyön aineisto kerättiin kyselylomakkeen (Liite 1) avulla, joka on soveltuva mittausväline laajasti esimerkiksi mielipidekyselyihin sekä palautteen mittaamiseen (Vehkalahti, 2008; 11.) Tässä opinnäytetyössä soveltuvaksi tutkimusmenetelmäksi valikoitui kyselytutkimus standardoidulla ja sähköisellä kyselylomakkeella toteutettuna. Kyselylomakkeella kaikilta vastaajilta eli tutkimuksen perusjoukolta kysyttiin asioita samalla tavoin. Kyselylomakkeen etuna tämän opinnäytetyön toteuttamisessa oli lisäksi se, että valitun menetelmän avulla oli mahdollista saada laaja tutkimusaineisto sekä kysyä vastaajilta useita eri asioita. Sähköinen kyselylomake on myös melko tehokas, nopea ja vaivaton aineistonkeruumenetelmä. Toisaalta esimerkiksi aineiston kato eli perusjoukon vastaamattomuus on yksi kyselylomakkeen käytön riskeistä. Useimmiten parhaimmillaan 30-40 prosenttia kyselylomakkeen vastaanottajista vastaa kyselyihin (Hirsijärvi, Remes, Sajavaara, 2008; 188, 190-191.)

Internetlomakkeen valinta aineistonkeruumenetelmäksi perustui lisäksi etiikan ja tietosuojakäytäntöjen varmistamiseen, sillä kyselyn avulla pyrittiin selvittämään vastaajien näkökulmia. Yleensä kyselylomakkeilla voidaan kerätä tietoja vastaajien toiminnasta, toisiasioista ja mielipiteistä. Standardoitu kyselylomake soveltuu siis hyvin aineiston keräämiseen tässä opinnäytetyössä. Kyselylomakkeen rakentaminen on tutkimusprosessin kriittisin ja aikaa vievä vaihe, sillä kyselylomakkeen tulee olla opinnäytetyön aiheetta kattavasti mittaava ja täsmällinen (Kankkunen, Vehviläinen-Julkunen, 2009; 87; Hirsijärvi ym., 2008; 190, 192; Kuula, 2006; 177; Vilkka, 2007; 19, 174).

Tähän opinnäytetyöhön rakennetulla kyselylomakkeella kerättiin aineistoa Helsingin kaupungin lastensuojelun jälkihuollon sosiaalityöntekijöiden, sosiaaliohjaajien ja 18-21 -vuotiaiden asiakkaiden näkökulmista koskien teknologian käyttöä osana jälkihuollon toteuttamista. Opinnäytetyön aineistonkeruu oli menetelmältään aineistotriangulaatio, sillä kyselylomakkeella kerättiin kaksi eri aineistoa kahdelta eri tietokohteelta: jälkihuollon työntekijöiltä sekä 18 -21 -vuotialta asiakkailta. Opinnäytetyön raportissa kuvataan kerätyn aineiston perustella saatua tietoa molempien kohderyhmien osalta erikseen ja koko

aineistoa yhdessä. Kyselylomakkeen avulla kerätyn aineiston tuottaman tiedon avulla tavoiteltiin työn kehittymistä sen toteuttamisessa käytetyn teknologian tarkastelun seurauksena. Tavoitteena oli, että selvityksen pohjalta tuotettu tieto auttaisi työntekijöitä teknologian parempaan käyttöön työssä ja uudenlaisen työn jäsentämisessä asiakaslähtöisesti.

4.1 Kyselylomakkeen rakentaminen

Tämän opinnäytetyön aineisto kerättiin standardoidulla sekä strukturoituja, että avoväittämiä ja -kysymyksiä sisältävällä sähköisellä kyselylomakkeella (Liite 1). Kyselylomake pohjautui aikaisempien tutkimusartikkelien katselmuksen tuloksiin. Kyselylomakkeessa käytettiin aikaisemmin toteutetuissa tutkimuksissa käytettyjä vastaavia väittämä- ja kysymysmuotoja muokaten niitä tämän opinnäytetyön aiheeseen soveltuviksi. Vehkalahti (2008; 12) suosittelee tekemään kyselytutkimuksessa uuden mittariston tutkimuksen aihealueen tuntevan sekä tilastotieteilijän yhteistyönä. Tämän opinnäytetyön kyselylomakkeen kehittämisessä hyödynnettiin tilastotieteen sekä kyselytutkimuksen menetelmän tuntevia asiantuntijoita. Lisäksi kyselylomakkeen sisältövaliditeetti ja luotettavuus tarkistettiin lastensuojelun jälkihuollon tuntevilla asiantuntijoilla, eli Helsingin kaupungin lastensuojelun jälkihuollon yksikön johtavien sosiaalityöntekijöiden palautteiden pohjalta.

Kyselylomakkeen (Liite 1) rakentamisen aluksi määritettiin tutkittavan aihealueen käsitteet, jolloin käsitteitä voitiin rajata ja täsmentää kyselylomaketta varten (Kankkunen ym., 2009; 87). Kyselylomaketta rakennettaessa käsitteet operationalisoitiin mitattavaan muotoon numeerisiksi muuttujiksi, jolloin tutkittavia ilmiöitä voitiin mitata. Operationalisoinnilla tarkoitetaan tutkimuksen käsitteiden muuttamista konkreettisiksi kysymyksiksi ja väittämiksi, eli ymmärrettävään ja mitattavaan muotoon muuttamista (Kankkunen ym., 2009; 87; Vehkalahti, 2008; 18.)

Tämän opinnäytetyön kyselylomakkeen (Liite 1) avulla kerättiin sekä määrällistä, että laadullista aineistoa. Tällä tavoiteltiin tutkimuksen luotettavuuden lisääntymistä ja aineistojen toisiaan täydentävyyttä. Kyselylomake rakentui kolmesta yleisimmästä kysymys- ja väittämämuodosta: avoimista kysymyksistä ja väittämistä, puolistrukturoiduista ja strukturoiduista monivalintakysymyksistä ja -väittämistä sekä Likert –asteikollisista väittämistä eli osioista (Hirsijärvi ym., 2008; 193-195; Vehkalahti, 2008; 23). Laadullista aineistoa kerättiin kyselyn avoimilla kysymyskohdilla, jolla pyrittiin lisäämään vastaajien näkö-

kulman ilmaantumista ja ehkäisemään vastausten rajautumista. Määrällinen aineisto kerättiin strukturoidusti, eli kysymyksiin ja väittämiin samassa järjestyksessä. Määrällistä aineistoa mittaavat kysymykset ja väittämät olivat suljettuja ja niissä annettiin valmiiksi esitetyt vastausvaihtoehdot. Osassa kysymyksistä ja väittämistä käytettiin Likert - asteikkoa sekä monivalintakysymyksiä ja - väittämiä selvittämään vastaajien kokemusta ja näkökulmia (Vilkkä, 2007; 28, 68; Kankkunen ym., 2009; 88).

Alla olevassa taulukossa (Taulukko 2) on esitetty tiivistetysti kyselylomakkeen (Liite 1) jäsentymistä tutkimusongelmittain. Kyselylomakkeen kysymysnumerot 1-4 olivat taustatietoja kerääviä kysymyksiä. Kyselylomakkeen väittämännumeroilla 9-22 kerättiin tietoa opinnäytetyön ensimmäiseen tutkimuskysymykseen: *Millaista on teknologian käyttö lastensuojelun jälkihuollon toteuttamisessa?* Väittämien 8-21 perään oli lisätty avoin kysymyskohta *”Jollain muulla tavalla, miten? Kirjoita alla olevaan laatikkoon”*, jolloin osa samoista väittämistä keräsi tietoa myös opinnäytetyön kolmanteen tutkimuskysymykseen: *Miten teknologian käyttöä lastensuojelun jälkihuollossa voisi kehittää?*

Taulukko 2. Kyselylomakkeen rakenne

Tutkimuskysymys	Kyselylomakkeen kysymys- ja väittämänumerot	Kysymysten ja väittämien rakentuminen
1.Millaista on teknologian käyttö lastensuojelun jälkihuollon toteuttamisessa?	Kysymykset/väittämät lomakkeessa: - nr. 5-7: suljetut, monivalinta, avo - nr. 9-22: monivalinta, suljettu, avo	Mallina käytetty: -Niiranen-Linkama, Päivi – Kuru, Tiina, 2014 - Korpela, Maria, 2015 - Socca, 2017
2.Miten kohtaaminen toteutuu teknologian avulla toteutetussa lastensuojelun jälkihuollossa ?	Kysymykset/väittämät lomakkeessa: - nr. 23: monivalinta, - nr. 24-26: Likert - nr. 27-28: Likert -tyyppinen - lisäksi: suljettu, avo	Mallina käytetty: -Kosonen, Päivänen, 2018 - Repo, 2010
3.Miten teknologian käyttöä lastensuojelun jälkihuollossa voisi kehittää?	Kysymykset/väittämät lomakkeessa: - nr. 8-20: monivalinta, avo - nr. 22: suljettu, avo - 29-30: monivalinta, avo	Mallina käytetty: -Niiranen-Linkama, Päivi – Kuru, Tiina, 2014 - Korpela, Maria, 2015 - Socca, 2017

4.2 Tutkittavien valinta ja aineiston keruu

Tässä opinnäytetyössä haluttiin kerätä aineistoa sekä työntekijöiltä, että asiakkailta. Tämä siksi, että tavoitteena oli sekä liittää työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmat yhteen, että tarkastella näkökulmia ja niiden eroja erikseen. Lisäksi tavoitteena oli havaita mahdollisia eroja teknologian käytössä työntekijöiden ja asiakkaiden välillä sekä mahdollistaa näin palvelun kehittämistä asiakaslähtöisesti. Kuten Paaso (2018; 32) toteaa, on asiakkaiden kokemuksen kuuleminen ja huomioiminen yksi lähtökohta sosiaalialan työn kehittämiseksi.

Koska opinnäytetyössä käytettiin kahden eri ryhmän muodostamaa aineistoa, kyseessä oli aineistotriangulaatio. Kuten myös Paason (2018; 39) jälkihuoltoa koskevassa tutkimuksessa, niin myös tässä opinnäytetyössä oli tarkoitus saada vastaajat selvittämään omaan itseensä eli ”minään”, työntekijään ja asiakkaaseen ”meinä” sekä heidän yhteiseen jälkihuoltoon liittyviä asioita. Jälkihuolto on palveluna työntekijän ja asiakkaan yhteistä toimintaa ja työtä, jossa molemmat osapuolet omaavat palvelun kannalta merkityksellistä tietoa ja näkökulmia. Kuten myös Paason (2018; 39) tutkimuksessa, niin myös tässä opinnäytetyössä asiakkaat ja työntekijät nähdään tasavertaisina osapuolina palvelun kehittämisen ja määrittämisen kannalta.

Tämän opinnäytetyön kyselylomakkeessa vastaajat vastasivat omaa toimintaansa määrittäviin kysymyksiin ja väittämiin. Lisäksi kyselylomake rakentui kysymyksistä ja väittämisistä, joissa selvitettiin työntekijöiden ja asiakkaiden yhteistä työskentelyä ja toimintaa jälkihuollossa. Kyselylomake (Liite 1) lähetettiin lastensuojelun jälkihuollon yksikön työntekijöille sähköisenä linkkinä sähköpostitse ja 18 -21 vuotiaille asiakkaille Whatsapp -sovelluksen kautta viestillä. Kyselylomake lähetettiin kaikille lastensuojelun jälkihuollon sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille (n=31). Asiakkaat, joille kyselylomake lähetettiin, tuli olla aineistonkeruun aikana maaliskuussa 2019 lastensuojelun jälkihuollon asiakaina Helsingissä sekä täyttänyt 18 - vuotta kyselyyn vastatessaan. Tutkimus toteutettiin kaikille tutkimuskriteerit täyttävälle kyseessä ollen näin kokonaistutkimus. Vastausprosentti työntekijöiden osalta oli 48,4% ja asiakkaiden osalta 7,1% (Taulukko 3).

Kyselylomake (Liite 1) lähetettiin asiakkaille (n=253) heidän omien työntekijöidensä kautta. Työntekijät saivat linkin kyselylomakkeeseen myös Whatsapp -sovelluksen kautta, jolla he lähettivät kyselylomakkeen linkin omille tutkimuskriteerit täyttävälle asiakkailleen. Työntekijöitä pyydettiin kirjaamaan ylös ja ilmoittamaan opinnäytetyön tekijälle,

kuinka monelle asiakkaalle kyselyn lähettivät. Tämä siksi, ettei opinnäytetyön toteuttajalla ollut tietoa työntekijöiden asiakasmäärästä eikä tutkimuskriteerit täyttävien asiakkaiden jakautumisesta työntekijöiden välillä. Opinnäytetyön tekijä ei näin ollen saanut tietoonsa keille asiakkaille kysely lähetettiin. Rekisteriä kyselylomakkeeseen vastanneista tai sen vastaanottaneista asiakkaista ei syntynyt eikä vastaajien nimitietoja tai muita tunnistellisia tietoja ei tallennettu missään vaiheessa.

Opinnäytetyön tekijä informoi työntekijöitä opinnäytetyöstä ja aineiston keruusta kyselylomakkeella yhteisessä kokouksessa 11.3.2019. Internetkyselyille tyypillinen vastausaika on 14 vuorokautta (Vilkka, 2007; 106), mutta tämän opinnäytetyön kyselylomakkeen vastausajaksi ja aineiston keruuajaksi valittiin hieman tästä pidempi aika, jotta työntekijät saivat lisäaikaa lähettää kyselylomakkeen linkin asiakkailleen. Kyselylomake (Liite 1) oli avoimena vastaajille ajalla 12.3.– 31.3.2019. Työntekijöitä muistutettiin kerran kyselylomakkeen lähettämisestä asiakkaille. Kuten Vilkka (2007) mainitsee, niin kyselystä voidaan lähettää tarvittaessa muistutusviesti samalle perusjoukolle, mikäli tarve kartuttaa lisää havaintoyksiköitä nousee esiin (Vilkka, 2007, 28, 57, 106-107, 157.)

4.3 Aineiston analyysi

Seuraavissa kappaleissa on esitelty opinnäytetyön aineiston analysointia, kuinka aineistoa kuvattiin opinnäytetyön raportissa sekä laadullisen aineiston kerääntymistä. Määrällinen ja laadullinen aineisto on esitelty erikseen.

4.3.1 Määrällisen aineiston analyysi

Määrälliselle tutkimukselle soveltuvin analyysimenetelmä löytyy yleensä kokeilemalla tietyille muuttujalle soveltuvia menetelmiä. Yleensä juuri kyselylomakkeilla kerätyn aineiston analyysi aloitetaan mahdollisimman pian aineiston keruun ja järjestämisen jälkeen. Määrällisen aineiston analyysitavaksi valittiin tässä opinnäytetyössä kuvailemiseen pyrkivä lähestymistapa, jossa tilastollisen analyysin ja päätelmien teon kautta aineistoa analysoitiin (Hirsijärvi ym., 2008; 218-219). Tämän opinnäytetyön kyselytutkimuksessa määrällisestä aineistosta päätettiin tutkia sekä yksittäisiä muuttujia, että useampien muuttujien välisiä suhteita ja kuvata niitä tunnusluvuin eli sijaintiluvuin sekä prosenttiluvuin kuvaten havaintojen sijoittumista. Näin siksi, että tunnuslukujen esittäminen on tyypillinen tapa havainnollistaa numeerista tietoa esimerkiksi vastaajien mielipiteistä.

Kuvailevassa analyysissä käytettiin prosentteja sekä frekvenssejä. Osan muuttujien kohdalla prosenttiluvut ja frekvenssit esitettiin kahdessa tai kolmessa eri osassa, sillä opinäytetyössä haluttiin tarkastella ja kuvata eroja sekä yhtäläisyyksiä työntekijöiden ja asiakkaiden välillä sekä kuvata koko aineistoa yhdessä (Vilka, 2007; 119-122.)

Aineiston keruun jälkeen sen käsittely aloitettiin aineiston tallentamisella tilasto-ohjelmaan ja aineiston tarkistamisella. Yleisin käytetty tilasto-ohjelma on SPSS (Statistical Package for Social Sciences) (Kankkunen ym., 2009; 100), jota käytettiin myös tämän opinäytetyön aineiston käsittelyssä. Määrällinen aineisto analysoitiin SPSS – ohjelmalla perustason analyysillä, jossa aineiston muuttujat ja muuttujien luokat nimettiin sekä numeroitiin tarkistamisen ja analysoinnin helpottamiseksi (Vilka 2007; 119.) Lisäksi aineisto siirrettiin Excel -taulukon tarkistamisen ja käsittelyn helpottamiseksi. Aineistoon oli tallentunut yksi virheellinen muuttuja, jossa ei ollut tallentunut arvoja lainkaan, joten tämä muuttuja poistettiin aineistosta. Käsiteltävä aineisto oli siis yhteensä 33 muuttujaa.

Koska tämä opinäytetyö on tarkoitukseltaan ja tutkimusongelmiltaan kuvaileva tutkimus, selvitettiin määrällisen aineiston analysoinnissa ilmiöiden yleisyyttä ja esiintyvyyttä. Asenneasteikollisista eli Likert -asteikollisista ja mitta-asteikollisista muuttujista esitettiin järjestys- eli ordinaaliasteikoilla luokkien järjestystä sekä eroja, jota käytetään usein mielipiteiden mittaamisessa (Vilka, 2007; 49.) Suhdeluku- ja välimatka-asteikkoja ei käytetty. Kuvaaminen aloitettiin käsittelemällä jokainen muuttuja erikseen edeten muuttujien järjestyksen mukaisesti. Aineistoa kuvattiin frekvenssein eli arvojen esiintymistiheyden kuvaamisella sekä prosenttiosuuksilla, joita havainnollistetaan opinäytetyöraportissa taulukoilla ja kuvioilla. Aineistoa kuvattiin sekä erikseen työntekijöiden ja asiakkaiden osalta, että kaikkien vastaajien osalta yhdessä muodostunutta aineistoa. Taulukot ja kuvat rakennettiin aluksi SPSS -ohjelmalla, josta aineisto siirrettiin helpommin kuvailuja rakentamalla Powerpoint sekä Word -ohjelmilla. Näillä ohjelmilla muodostettiin lopulliset kuvailevat taulukot ja havainnollistavat pylväsdigrammit sekä piirakkakuviot tuloksia kuvailemaan. Lisäksi aineistoa tutkittiin ja kirjattiin uudelleen numeeriseen ja sanalliseen muotoon. Nämä ovat määrällisen aineiston yleisimmät kuvailumuodot ja lisäksi tekstimuotoinen kuvailu on havainnollinen tapa kuvata tuloksia (Kankkunen ym., 2009; 100, 103-104, 127, 129.) Tulokset kuvattiin sekä havainnollistettiin opinäytetyöraporttiin kuvioin sekä sanallisesti (Vilka, 2007; 118-121, 162).

4.3.2 Laadullisen aineiston analyysi

Tässä opinnäytetyössä laadullisen aineiston avulla oli tarkoitus luoda kokonaisvaltaisempi käsitys tutkimuskohteista sekä täydentää sen avulla määrällisen aineiston tuloksia. Laadullinen aineisto muodostui kyselylomakkeella, kun vastaajat saivat tarkentaa määrällistä aineistoa keräävien kysymysten ja väittämien vastauksia. Vastaajat saivat täydentää vastauksiaan kaikissa kysymyskohdissa. Laadullinen aineisto oli valmiiksi litemoituna, sillä vastaajat kirjoittivat ja tallensivat vastauksensa suoraan kyselylomakkeelle (Liite 1). Laadullisen aineiston osuus ei ollut koko aineistossa kovin suuri tai merkittävä ja muodostui suurimmaksi osaksi työntekijöiden vastausten perustella, sillä vain muutama asiakkaiden tallentama, avoimen kysymyskohdan vastaus oli aineistossa. Työntekijöiden muodostamia ja tallentamia laadullisia vastauksia oli yhteensä 47 ja asiakkaiden vastauksia yhteensä viisi. Laadullista aineistoa muodostui suurimpaan osaan kyselylomakkeen kysymys- ja väittämäkohdista yhteensä, lukuun ottamatta taustatietoja eli kysymysnumeroita 1-4 ja kysymys- sekä väittämänumeroita 25 ja 29. Vilkan (2014; 91) mukaan laadullisen aineiston määrällä ei sinänsä ole merkitystä, sillä se toimii apuvälineenä tutkittavan ilmiön ymmärtämisessä eikä tähtää yleistettävyyteen.

Laadullisen aineiston analyysi alkoi aineiston läpikäymisellä, tarkistamisella, siihen tutustumisella ja kirjoitusvirheiden poistamisella. Aineisto käytiin läpi kysymys- ja väittämäkohtaisesti määrällisen aineiston analysoinnin yhteydessä ja yhdistettiin samaa kysymystä tai väittämää koskevaan määrälliseen aineistoon opinnäytetyön raportissa tulosten kuvailussa. Laadullinen aineisto muodostui sekä yksittäisistä sanoista, että yhden lauseen vastauksista. Laadullinen aineisto täydensi hyvin määrällisen aineiston tuloksia. Laadullista aineistoa käytettiin opinnäytetyön raportissa alkuperäisilmaisuuina täydentämään ja kuvaamaan määrällisen aineiston tuloksia. Aineistosta siirrettiin käsittelyn ja analysoinnin jälkeen raporttiin muutamia valikoituja lainauksia, jotka tukevat ja täydentävät määrällisen aineiston tuloksia näkyvässä muodossa.

5 Tulokset

Seuraavissa kappaleissa kuvataan kyselylomakkeen (Liite 1) avulla kerätyn aineiston tuloksia. Tulosten esittely on jaoteltu tutkimusongelmittain.

5.1 Vastaajien taustatiedot

Jälkihuollon työntekijöiden ja asiakkaiden taustatietoihin liittyen kysyttiin vastaajien roolia lastensuojelun jälkihuollossa. Vastaajat jakautuivat lähes tasan jälkihuollon työntekijöiden (45,5%) ja asiakkaiden (54,6%) välillä. Asiakkaiden näkökulma muodostuu ja näkyy aineistossa hyvin, sillä yli puolet vastaajista oli jälkihuollon 18-21 -vuotiaita asiakkaita. Taulukossa on esitelty myös työntekijöiden ryhmän muodostamien vastaajien jakautuminen sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden kesken (Taulukko 3).

Taulukko 3. Perusjoukot ja vastaajat

Rooli jälkihuollossa	(N)	(n)	Vastausprosentti	% (n)
18-21 –vuotias jälkihuollon asiakas	253	18	7,1%	54,6%
Työntekijät	31	15	48,4%	45,5%
- sosiaaliohjaajat	23	13	56,5%	
- sosiaalityöntekijät	8	2	25,0%	

Kyselylomakkeeseen vastanneista työntekijöistä suurin osa oli työskennellyt jälkihuollossa vähintään viisi vuotta. Noin neljäsosa työntekijöistä oli työskennellyt jälkihuollossa vain 0,5-1 vuoden ajan. Yksikään vastanneista työntekijöistä ei ollut työskennellyt jälkihuollossa 1-5 vuotta, vaan kaikki vastanneet työntekijät olivat joko melko uusia tai jo vuosia jälkihuollossa työskennelleitä (Taulukko 4).

Taulukko 4. Työntekijöiden työssäoloaika

Työssäoloaika	Lkm (n=15)	% (n=15)
Alle puoli vuotta	1	6,7%
Yli puoli vuotta tai alle 1v	4	26,7%
Yli 1v tai alle 2v	0	0,0%
Yli 2v tai alle 3v	0	0,0%
Yli 3v tai alle 5v	0	0,0%
Yli 5v tai alle 8v	5	33,3%
Yli 8 vuotta	5	33,3%

Kyselylomakkeeseen vastanneista asiakkaista suurin osa oli ollut jo jonkin aikaa jälkihuollossa, sillä suurin osa asiakkaista oli ollut jälkihuollossa enemmän kuin yhden vuoden. Muutama vastanneista asiakkaista oli ollut jälkihuollossa vasta alle puolen vuoden ajan. Asiakkaiden asiakkuusajan jakautumisen voi nähdä alla olevasta taulukosta (Taulukko 5).

Taulukko 5. Asiakkaiden jälkihuoltoaika

Asiakkaiden jälkihuoltoaika	Lkm (n=18)	% (n=18)
Alle puoli vuotta	3	16,7%
Yli puoli vuotta tai alle 1v	2	11,1%
Yli 1v tai alle 2v	6	33,3%
Yli 2v tai alle 3v	7	39,0%

Kaikki kyselylomakkeeseen vastanneet asiakkaat vastasivat saavansa tai käyttävänsä jälkihuollon palveluita vähintään kerran kuukaudessa. Suuri osa asiakkaista vastasi saavansa tai käyttävänsä jälkihuollon palveluita kuukausittain ja jopa yli neljännes asiakkaista käytti tai sai jälkihuollon palveluita noin kerran viikossa. Yksikään asiakkaista ei vastannut saavansa tai käyttävänsä jälkihuollon palveluita kuukausittaista harvemmin tai

päivittäin (Taulukko 6). Yksi kyselylomakkeeseen vastannut asiakas oli täydentänyt vastaustaan avoimeen kysymyskohtaan liittyen jälkihuollon palveluiden käyttämiseen tai saamiseen.

”Jos tarvitsen apua jossain niin sillon kysyn apua” –asiakas

Taulukko 6. Palveluiden käyttö

Kuinka usein saat/käytät jälkihuollon palveluita?	Lkm (n=18)	% (n=18)
Päivittäin	0	0,0%
2-4 päivänä viikossa	2	11,1%
Noin kerran viikossa	5	27,8%
1-2 viikon välein	4	22,2%
Kuukausittain	7	38,9%
Harvemmin	0	0,0%

Kuten taulukosta 7 näkee, jälkihuollon työntekijät ja asiakkaat toteuttavat tai saavat jälkihuollon palveluita todella usein sähköisesti. Työntekijöistä kaikki käyttivät sähköisiä palveluita jälkihuollossa päivittäin, kun taas asiakkaiden osalta vastaukset hajaantuivat paljon. Yhteensä kolme työntekijää ja kolme asiakasta olivat täydentäneet vastaustaan avoimeen kysymyskohtaan.

”Kerron huoliani ja murheitani työntekijälleni pikaviestisovellus Whatsappin välityksellä” –asiakas

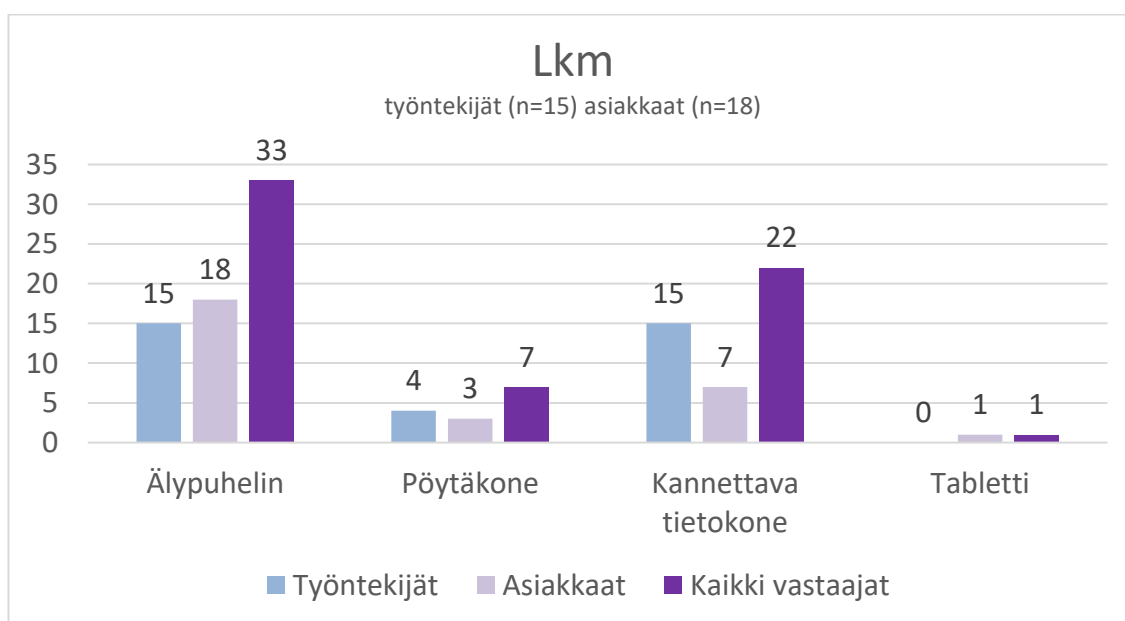
Yksi työntekijä oli selventänyt vastauksessaan myös sitä, millä eri keinoin sähköinen asiointi toteutui:

”Puhelut, tekstiviestit, whatsapp-viestit, sähköposti” –työntekijä

Taulukko 7. Sähköisten palveluiden käyttö

Sähköisten palveluiden käyttö	Lkm (n=33)	% (n=33)	Työntekijät (n=15) Lkm / %	Asiakkaat (n=18) Lkm / %
Päivittäin	15	45,5%	15 / 100%	0 / 0,0%
2-4 päivänä viikossa	5	15,2%	0 / 0,0%	5 / 27,8%
Noin kerran viikossa	4	12,1%	0 / 0,0%	4 / 22,2%
1-2 viikon välein	5	15,2%	0 / 0,0%	5 / 27,8%
Kuukausittain	1	3,0%	0 / 0,0%	1 / 5,6%
Harvemmin	3	9,1%	0 / 0,0%	3 / 16,7%

Vastaajien taustatietoja selvitettiin myös kysymällä jälkihuollon työntekijöiltä sekä asiakkailta niitä teknologisia välineitä, joita he käyttävät jälkihuollon toteuttamisessa tai toiminnassa. Vastaukset jakoutuivat selkeästi muutamaan vaihtoehtoon. Kaikki vastaajat vastasivat käytössään olevan älypuhelin. Muita vastaajien käytössä olevia teknologisia laitteita olivat kannettava tietokone (n=22), pöytäkone (n=7) ja yksi vastaaja vastasi käyttävänsä tablettia (n=1) (Kuvio 1). Yksikään vastaaja ei vastannut käyttävänsä matkapuhelinta ilman internet -yhteyttä. Kuviosta 1 voi nähdä vastausten jakautumisen kaikkien vastaajien, työntekijöiden ja asiakkaiden osalta erikseen.



Kuvio 1. Teknologiset laitteet jälkihuollon toteuttamisessa

Tulosten jakautumisen työntekijöiden ja asiakkaiden välillä teknologisten laitteiden käytöstä voi nähdä myös alla olevasta taulukosta (Taulukko 8).

Taulukko 8. Teknologiset laitteet

Teknologiset laitteet jälkihuollon toteuttamisessa	Lkm (n=33)	% (n=33)	Työntekijät (n=15) Lkm / %	Asiakkaat (n=18) Lkm / %
Älypuhelin	33	100%	15 / 100%	18 / 100%
Pöytäkone	7	21,2%	4 / 26,7%	3 / 16,7%
Kannettava tietokone	21	63,6%	13 / 86,7%	8 / 44,5%
Tabletti	1	3,0%	0 / 0%	1 / 5,6%
Matkapuhelin ilman internet yhteyttä	0	0	0 / 0%	0 / 0%

5.2 Teknologian käyttö jälkihuollossa

Teknologian käyttöä jälkihuollossa selvitettiin vastaajilta monivalintakysymyksin ja -väittämin. Tulosten mukaan jälkihuollon toteuttamisessa käytetään lähinnä muutamaa eri sovellusta tai appia. Kuten taulukosta 9 näkee, on kaikilla kyselylomakkeeseen vastanneilla työntekijöillä ja asiakkailla käytössään Whatsapp -sovellus sekä puhelut. Myös tekstiviestit ja sähköposti ovat käytössä suurimmalla osalla vastaajista. Kuten taulukosta 9 näkee, on työntekijöillä käytössään muutamia sovelluksia tai appeja, joita asiakkaat eivät käytä. Yksikään asiakkaista ei vastannut käyttävänsä ääniviestejä tai Skypeä. Avoin kysymyskohdan kautta seitsemän työntekijää oli täydentänyt vastaustaan avoimen kysymyskohtaan ja kertoivat vastauksissa käyttävänsä myös Facebookia, Instagramia sekä Messengeriä jälkihuollon toteuttamisessa.

"Facebookin messenger yhteydenottovälineenä tukiasuntojen päivystys/neuvonta vuoroissa" -työntekijä

Taulukko 9. Sovellusten/appien käyttö

Teknologiset sovellukset / appit jälkihuollon toteuttamisessa	Lkm (n=33)	% (n=33)	Työntekijät (n=15) Lkm / %	Asiakkaat (n=18) Lkm / %
Whatsapp -viestit	33	100%	15 / 100%	18 / 100%
Puhelut	33	100%	15 / 100%	18 / 100%
Tekstiviestit	28	84,8%	15 / 100%	13 / 72,2%
Sähköposti	21	63,6%	14 / 93,4%	7 / 39,0%
Ääniviestit	8	24,2%	7 / 46,7%	0 / 0,0%
Skype	5	15,2%	5 / 33,3%	0 / 0,0%
Jotain muuta, mitä? *Facebook (n=3) *Instagram (n=1) *Messenger (n=3)	7	21,2%		

Vastaajilta kysyttiin mitkä välineet tai keinot ovat työntekijöiden ja asiakkaiden mielestä parhaita jälkihuollon eri osa-alueiden toteuttamisessa. Tätä selvitettiin kyselylomakkeen väittämällä numero 9-21. Työntekijöiden ja asiakkaiden näkemykset olivat hyvin yhteneväisiä. Ainoastaan osa-alue ”*työ läheisten kanssa*” oli useamman asiakkaan mielestä parempi toteuttaa kasvokkain, kuin työntekijöiden mielestä. Lisäksi työntekijöitä hieman useampi asiakas oli sitä mieltä, että taloudellinen tuki sekä Kela-asiointiin liittyvät asiat oli parempi hoitaa kasvokkain, kuin esimerkiksi Whatsapp –sovelluksen viesteillä tai puheluin. Kaikkien vastaajien mielestä kasvokkain tapaaminen, puhelut, Whatsapp -viestit sekä tekstiviestit olivat selkeästi parhaita välineitä tai keinoja jälkihuollon eri osa-alueiden toteuttamiseen. Ainoastaan tuessa harrastuksiin Whatsapp -viestit koettiin paremmaksi keinoksi, kuin kasvokkaiset tapaamiset. Kyselylomakkeen vastausvaihtoehtoja ”*Ääniviestit*” ja ”*Videoviestit*” eivät vastaajat valinneet lainkaan. Taulukossa 10 on jäsennettynä jälkihuollon eri osa-alueet ja tulokset parhaimmista keinoista tai välineistä kunkin osa-alueen hoitamiseen. Yhteensä 16 työntekijöiden laadullisen aineiston muodostamaa vastausta oli tallennettu kyselylomakkeelle liittyen parhaimpiin keinoihin toteuttaa jälkihuollon eri osa-alueita.

”Olen avoin kaikille mahdollisille tavoille -- yhteydenpito voi olla helppoa, mutta turvallista-- ” –työntekijä

”Minusta avun ja palvelun tarve olisi hyvä kartoittaa kasvokkain, mutta mikäli tämä ei ole mahdollista, myös muut tavat kuten puhelu on ok.” -työntekijä

”Läsnä oleva ja aktiivisesti kuunteleva kohtaaminen ovat edellytys sille, että nuori voi tunnistaa omia voimavarojaan ja saada niihin liittyen palautetta” -työntekijä

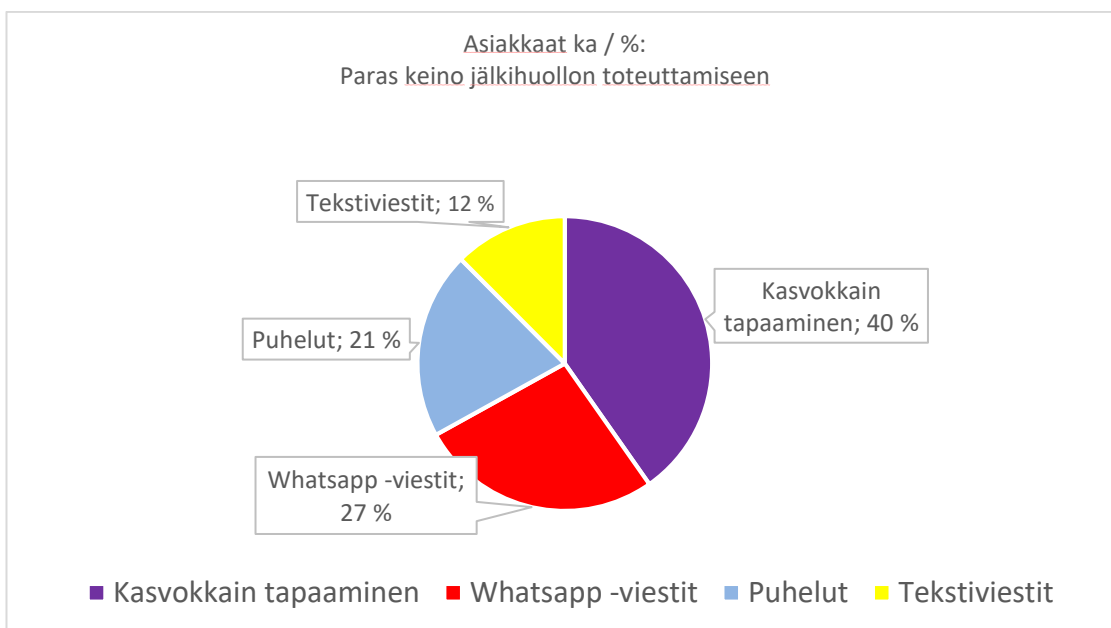
”Riippuu nuoresta ja hänen tilanteestaan sekä toimintakyvystään” -työntekijä

Taulukko 10. Jälkihuollon osa-alueiden toteutus

Jälkihuollon osa-alue	Paras väline / keino osa-alueen hoitamiseen (n=33)	Lkm (n=33)	% (n=33)	Työntekijät (n=15) Lkm / %	Asiakkaat (n=18) Lkm / %
Apu asunnon hankkimiseen	1. Kasvokkain tapaaminen	30	90,9%	15 / 100%	14 / 77,8%
	2. Puhelut	13	39,4%	7 / 46,7%	5 / 27,8%
	3. WhatsApp –viestit	10	30,3%	3 / 20,0%	7 / 39,0%
Tuki asumiseen liittyen	1. Kasvokkain tapaaminen	31	93,9%	15 / 100%	15 / 83,3%
	2. WhatsApp –viestit	24	72,7%	11 / 73,3%	12 / 66,7%
	3. Puhelut	18	54,6%	9 / 60,0%	10 / 55,6%
	4. Tekstiviestit	11	33,3%	6 / 40,0%	5 / 27,8%
Taloudellinen tuki asumiseen/ koulutukseen / itsenäistymiseen	1. Kasvokkain tapaaminen	32	97,0%	15 / 100%	17 / 94,5%
	2. WhatsApp –viestit	22	66,7%	10 / 66,7%	11 / 61,1%
	3. Puhelut	21	63,6%	11 / 73,3%	9 / 50,0%
	4. Tekstiviestit	10	30,3%	4 / 26,7%	6 / 22,2%
Toimeentulo- / Kela -asiointi	1. Kasvokkain tapaaminen	32	97,0%	15 / 100%	17 / 94,5%
	2. Puhelut	20	60,6%	10 / 66,7%	10 / 55,6%
	3. WhatsApp –viestit	19	57,6%	8 / 53,3%	11 / 61,1%
	4. Tekstiviestit	11	33,3%	3 / 20,0%	8 / 44,5%
Tuki koulutukseen/ opintoihin	1. Kasvokkain tapaaminen	32	97,0%	15 / 100%	17 / 94,5%
	2. Whatsapp –viestit	21	63,6%	10 / 30,3%	11 / 61,1%
	3. Puhelut	18	54,6%	11 / 73,3%	7 / 38,9%
	4. Tekstiviestit	9	27,3%	5 / 33,3%	4 / 22,2%
Tuki työllistymiseen	1. Kasvokkain tapaaminen	31	93,9%	15 / 100%	16 / 88,9%
	2. WhatsApp –viestit	17	51,5%	8 / 53,3%	9 / 50,0%
	3. Puhelut	16	48,5%	9 / 27,3%	7 / 38,9%
	4. Tekstiviestit	7	21,2%	2 / 13,3%	5 / 27,8%
Työ verkostojen ja hoitokontaktien kanssa	1. Kasvokkain tapaaminen	27	84,9%	13 / 86,7%	14 / 77,8%
	2. Puhelut	17	51,5%	10 / 66,7%	7 / 38,9%
	3. Whatsapp –viestit	12	36,4%	4 / 26,7%	8 / 44,5%

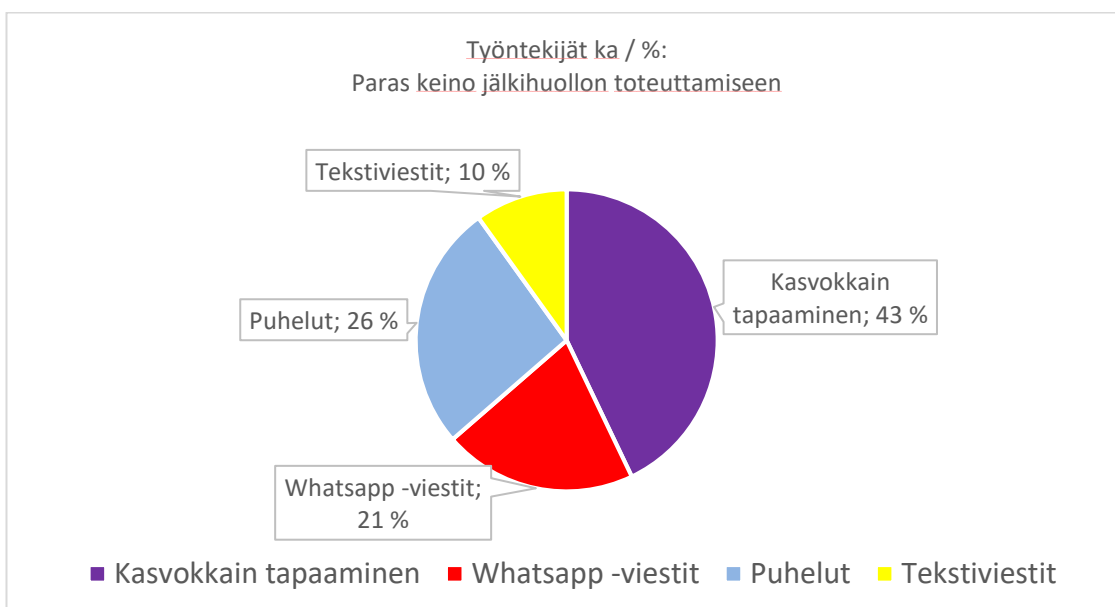
	4. Tekstiviestit	10	30,3%	4 / 26,7%	6 / 33,3/
Työ läheisten kanssa	1. Kasvokkain tapaaminen	27	81,82%	11 / 73,3%	16 / 88,9%
	2. Puhelut	24	72,7%	15 / 100%	9 / 50,0%
	3. Whatsapp –viestit	15	45,5%	7 / 46,7%	8 / 44,5%
	4. Tekstiviestit	12	36,4%	6 / 40,0%	6 / 33,3%
Tuki harrastuksiin	1. Whatsapp –viestit	26	78,8%	13 / 86,7%	13 / 72,2%
	2. Kasvokkain tapaamisella	21	63,6%	11 / 73,3%	10 / 55,6%
	3. Puhelut	20	60,6%	11 / 73,3%	9 / 50,0%
	4. Tekstiviestit	13	39,4%	7 / 46,7%	6 / 33,3%
Ohjaus rahankäyttöön	1. Kasvokkain tapaamisella	30	90,9%	15 / 100%	15 / 83,3%
	2. Whatsapp –viestit	20	60,6%	10 / 66,7%	10 / 55,6%
	3. Puhelut	15	45,5%	8 / 53,3%	7 / 38,9%
	4. Tekstiviestit	9	27,3%	4 / 26,7%	5 / 27,8%
Ohjaus yhteiskunnan palveluihin	1. Kasvokkain tapaaminen	28	84,8%	15 / 100%	13 / 72,2%
	2. Puhelut/WhatsApp viestit	17	51,5%	9 / 60,0%	8 / 44,5%
	3. Tekstiviestit	11	33,3%	3 / 20,0%	8 / 44,9%
Apu voimavarojen löytymiseksi / kohenemiseksi	1. Kasvokkain tapaamisella	29	87,9%	15 / 100%	14 / 77,8%
	2. Puhelut	14	42,4%	7 / 46,7%	7 / 38,9%
	3. WhatsApp –viestit	12	36,4%	3 / 20,0%	9 / 50,0%
Apu tulevaisuuden suunnitteluun	1. Kasvokkain tapaamisella	31	93,9%	15 / 100%	16 / 88,9%
	2. Puhelut	11	33,3%	5 / 33,3%	6 / 33,3%
	3. WhatsApp –viestit	8	24,2%	3 / 20,0%	5 / 27,8%

Kuvioissa 2 on havainnollistettu eri välineiden ja keinojen soveltuvuutta jälkihuollon toteuttamisessa asiakkaiden osalta. Prosenttiluvut on laskettu asiakkaiden kaikkien vastausten perusteella väittämäkohdista 9-21 ja kuvattu kuviossa kaikkien neljän parhaimman välineen ja keinon välisinä suhteina. Kuviossa kuvatun välineen ja keinon prosenttiluku kuvaa sen merkitystä keinona toteuttaa jälkihuoltoa.



Kuvio 2. Jälkihuollon osa-alueiden toteutus: asiakkaat

Alla olevassa kuviossa (Kuvio 3) on havainnollistettu vastaavasti eri välineiden ja keinojen soveltuvuutta jälkihuollon toteuttamisessa työntekijöiden osalta. Kuten kuvioista 2 ja 3 näkee, kokivat työntekijät kasvokkaisen tapaaamisen ja puhelut hieman parempana keinona jälkihuollon toteuttamisessa, kuin asiakkaat keskimäärin. Toisaalta taas asiakkaat kokivat Whatsapp –viestit ja tekstiviestit hieman parempana keinona, kuin työntekijät.



Kuvio 3. Jälkihuollon osa-alueiden toteutus työntekijät

Teknologisten menetelmien ja sovelluksien käytön yleisyyttä selvitettiin kysymällä vastaajilta Likert -asteikollisella väittämällä. WhatsApp sekä puhelut olivat tulosten mukaan suurimmalla osalla vastaajista käytössä päivittäin. Video- ja ääniviestit sekä Skype olivat käytössä vain muutamalla vastaajalla harvoin (Taulukko 11). Neljä työntekijää oli täydentänyt vastaustaan avoimeen kysymyskohtaan.

”Muutamalla asiakkaalla ei ole käytössä whatsapp, joten siksi tekstiviestit” –työntekijä

Työntekijät käyttivät asiakkaita useammin teknologisia menetelmiä ja sovelluksia, kuin asiakkaat. Asiakkaiden teknologisten menetelmien käytön yleisyys oli samansuuntainen sen kanssa, kuinka usein he saivat tai käyttivät jälkihuollon palveluita. Työntekijöistä kaikki ilmoittivat käyttävänsä puheluita sekä Whatsappia päivittäin työn toteuttamisessa. Asiakkaista suurin osa ilmoitti vastaavasti käyttävänsä Whatsappia muutamana päivänä viikossa tai muutamana viikon välein ja lähes puolet asiakkaista käyttivät puheluita muutamana viikon välein (Taulukko 11).

Taulukko 11. Teknologian käytön yleisyys

Kuinka usein seuraavien sovelluksien/metelmien avulla jälkihuoltoa toteutetaan?	Lkm (n=33)	% (n=33)	Työntekijät (n=15) Lkm / %	Asiakkaat (n=18) Lkm / %
Tekstiviesteillä				
Päivittäin	8	24,2%	7 / 46,7%	1 / 5,6%
Muutamana päivänä viikossa	10	30,3%	7 / 46,7%	3 / 16,7%
Muutamana viikon välein	7	21,2%	0 / 0,0%	7 / 38,9%
Kuukausittain	2	6,1%	1 / 6,7%	1 / 5,6%
Harvemmin	6	18,2%	0 / 0,0%	6 / 33,3%
Ei koskaan	0	0,0%	0 / 0,0%	0 / 0,0%
Puheluilla				
Päivittäin	16	48,5%	15 / 100%	1 / 5,6%
Muutamana päivänä viikossa	2	16,1%	0 / 0,0%	2 / 11,1%
Muutamana viikon välein	8	24,2%	0 / 0,0%	8 / 44,5%
Kuukausittain	3	9,1%	0 / 0,0%	3 / 16,7%
Harvemmin	3	9,1%	0 / 0,0%	3 / 16,7%
Ei koskaan	1	3,0%	0 / 0,0%	1 / 5,6%
Whatsappilla				
Päivittäin	17	51,5%	15 / 100%	2 / 11,1%

Muutamana päivänä viikossa	7	21,2%	0 / 0,0%	7 / 38,9%
Muutaman viikon välein	9	27,3%	0 / 0,0%	9 / 50,0%
Kuukausittain	0	0,0%	0 / 0,0%	0 / 0,0%
Harvemmin	0	0,0%	0 / 0,0%	0 / 0,0%
Ei koskaan	0	0,0%	0 / 0,0%	0 / 0,0%
Sähköpostilla				
Päivittäin	11	33,3%	11 / 73,3%	0 / 0,0%
Muutamana päivänä viikossa	2	6,1%	3 / 20,0%	0 / 0,0%
Muutaman viikon välein	1	3,0%	1 / 6,7%	0 / 0,0%
Kuukausittain	5	15,2%	0 / 0,0%	4 / 22,2%
Harvemmin	7	21,2%	0 / 0,0%	7 / 38,9%
Ei koskaan	7	21,2%	0 / 0,0%	7 / 38,9%
Skypellä				
Päivittäin	0	0,0%	0 / 0,0%	0 / 0,0%
Muutamana päivänä viikossa	0	0,0%	0 / 0,0%	0 / 0,0%
Muutaman viikon välein	3	9,1%	3 / 20,0%	0 / 0,0%
Kuukausittain	2	6,1%	2 / 13,3%	0 / 0,0%
Harvemmin	8	24,2%	6 / 40,0%	2 / 11,1%
Ei koskaan	20	60,0%	4 / 26,7%	16 / 88,9%
Ääniviesteillä				
Päivittäin	0	0,0%	0 / 0,0%	0 / 0,0%
Muutamana päivänä viikossa	2	6,1%	2 / 13,3%	0 / 0,0%
Muutaman viikon välein	4	12,1%	4 / 26,7%	0 / 0,0%
Kuukausittain	3	9,1%	3 / 20,0%	0 / 0,0%
Harvemmin	9	27,3%	4 / 26,7%	5 / 27,8%
Ei koskaan	15	45,5%	2 / 13,3%	13 / 72,22%
Videoviesteillä				
Päivittäin	0	0,0%	0 / 0,0%	0 / 0,0%
Muutamana päivänä viikossa	0	0,0%	0 / 0,0%	0 / 0,0%
Muutaman viikon välein	0	0,0%	0 / 0,0%	0 / 0,0%
Kuukausittain	1	3,0%	1 / 6,7%	0 / 0,0%
Harvemmin	7	21,2%	5 / 33,3%	2 / 11,1%
Ei koskaan	25	75,8%	9 / 60,0%	16 / 88,9%

5.3 Kohtaamisen toteutuminen

Kohtaamisen toteutumista jälkihuollossa selvitettiin kysymällä vastaajilta monivalintakysymyksellä millä tavoin vastaajat toivoisivat kasvokkain toteutetun jälkihuollon toteutuvan. Työntekijöiden ja asiakkaiden näkemykset erosivat hieman eri vastausten kohdalla, erityisesti vastausvaihtoehtojen ”yhdessä eri palveluissa asiointiin” ja ”tapaamisten asiakkaan kotona” - kohdalla. Tapaamiset jälkihuollon toimistolla, asiakkaan kotona ja kahviloissa olivat kaikkien vastaajien mielestä parhaimpia keinoja toteuttaa jälkihuoltoa kasvokkain. Jälkihuollon yhteiset tapahtumat ja ryhmätoiminnot olivat kaikkien vastaajien mielestä vähiten sopivimpia tapoja toteuttaa jälkihuoltoa kasvokkain (Taulukko 12). Kaksi työntekijää oli täydentänyt vastaustaan avoimeen kysymyskohtaan.

”Ryhmätoiminnoissa vain siinä tapauksessa, että nuoret ovat toiminnan suunnittelussa mukana.” -työntekijä

”Nuoren kulloisenkin tarpeen mukaisesti. Osa tapaamisista on helppo toteuttaa toimistolla. Pitäisi olla kivat tilat tapaamisten toteuttamiseen.” -työntekijä

Taulukko 12. Kasvokkain toteutettu jälkihuolto

Kasvokkain toteutettu jälkihuolto	Lkm (n=33)	% (n=33)	Työntekijät (n=15) Lkm / %	Asiakkaat (n=18) Lkm / %
Tapaamisilla jälkihuollon toimistolla	30	90,9%	14 / 93,3%	16 / 88,9%
Tapaamisilla asiakkaan kotona	26	78,9%	15 / 100%	11 / 61,1%
Tapaamisilla kahviloissa	25	75,9%	13 / 86,7%	12 / 66,7%
Asiointina eri palveluissa (viranmaiset, Kela, pankki, poliisi)	20	60,7%	14 / 93,3%	6 / 33,3%
Tapaamisilla jonkin tekemisen merkeissä	20	60,7%	11 / 73,3%	9 / 50,0%
Tapaamisilla verkostojen kanssa (hoitotaho, mielenterveys- ja päihdepalvelut, koulu, läheiset)	3	9,0%	2 / 16,7%	1 / 6,7%

Jälkihuollon ryhmätoiminnoissa	9	27,3%	6 / 40,0%	3 / 16,7%
Jälkihuollon yhteisissä tapahtumissa	8	24,24%	6 / 40,0%	2 / 11,1%

Kohtaamisen toteutumista selvitettiin myös kysymällä näkökulmia erikseen työntekijöiltä ja asiakkailta. Työntekijöiltä kysyttiin Likert -asteikollisella väittämällä heidän kokemukstaan kohtaamisen toteutumisesta asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Suurin osa työntekijöistä oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että kohtaaminen toteutui asiakkaiden tarpeiden mukaan teknologiavälitteisessä työssä. Täysin eri mieltä ja jokseenkin eri mieltä olevia työntekijöitä oli yhteensä vain kaksi vastaajaa (Taulukko 13). Kaksi työntekijää oli täydentänyt vastaustaan avoimeen kysymyskohtaan liittyen kohtaamisen toteutumiseen teknologiavälitteisessä työssä. Näistä vastauksista kävi ilmi se, että työntekijät kokivat teknologian käytön olevan tilanteiden edellyttämä keino työssä ja kohtaamisen toteutuminen oli tämän vuoksi joskus toissijaista työn toteuttamisessa.

”Aina se (asiakkaan kohtaaminen) ei ole mahdollista, kun puhelin on olennainen osa -- ”-työntekijä

”Aina tämä viestintätapa ei ole toimivin, vaan pakon sanelema” -työntekijä

Taulukko 13. Työntekijät: kohtaamisen toteutuminen

Koen kohdanneeni asiakkaat heidän tarpeidensa mukaisesti teknologian välityksellä toteutetussa työssä	Lkm (n=15)	% (n=15)
Täysin samaa mieltä	2	13,3%
Jokseenkin samaa mieltä	10	66,7%
Ei samaa eikä eri mieltä	1	6,7%
Jokseenkin eri mieltä	1	6,7%
Täysin eri mieltä	1	6,7%

Vastaavasti asiakkaiden näkökulmaa selvitettiin erikseen Likert -asteikollisella väittämällä. Asiakkailta kysyttiin heidän kokemukstaan siitä, oliko heidän asiansa saatu hoidet-

tua ja olivatko he saaneet tarvitsemansa avun teknologiavälitteisesti toteutetussa jälkihuollossa. Suurin osa asiakkaista oli täysin samaa mieltä siinä, että he olivat saaneet tarvitsemansa avun teknologian välityksellä toteutetussa jälkihuollossa. Asiakkaiden näkökulma asiasta on aineiston mukaan melko selkeä, sillä yhtään ”ei samaa eikä eri mieltä” tai ”täysin eri mieltä” – vastauksia ei tullut (Taulukko 14).

Taulukko 14. Asiakkaat: avun saanti

Koen, että asiani on saatu hoidettua/olen saanut tarvitsemani avun teknologian välityksellä toteutetussa jälkihuollossa	Lkm (n=18)	% (n=18)
Täysin samaa mieltä	10	55,6%
Jokseenkin samaa mieltä	7	38,9%
Ei samaa eikä eri mieltä	0	0,0%
Jokseenkin eri mieltä	1	5,6%
Täysin eri mieltä	0	0,0%

Kaikilta vastaajilta kysyttiin yhteisesti yhteistyön sujuvuudesta teknologian välityksellä toteutetussa jälkihuollossa. Kysymys oli muodostettu Likert -asteikolliseksi väittämäkysymykseksi. Lähes kaikki vastaajat olivat joko täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä yhteistyön sujuvuudesta teknologian välityksellä, mutta asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmat erosivat hieman. Suurin osa asiakkaista oli täysin samaa mieltä siitä, että yhteistyö sujui hyvin teknologian välityksellä toteutetussa jälkihuollossa, kun taas työntekijöistä vain viidesosa koki näin. Yksikään vastaajista ei ollut täysin eri mieltä yhteistyön hyvästä sujumisesta teknologian välityksellä toteutetussa jälkihuollossa (Taulukko 15). Yksi työntekijä oli täydentänyt vastaustaan avoimeen kysymyskohtaan. Vastaajan täydentävä vastaus viittasi teknologian käyttöön liittyvien yhteisten käytäntöjen selkeyttämiseen jälkihuollossa:

”Yhteisiä käytäntöjä olisi syytä tarkentaa ja sopia selkeämmiksi” -työntekijä

Taulukko 15. Yhteistyön sujuminen

Koen yhteistyön sujuvan hyvin teknologian välityksellä toteutetussa jälkihuollossa	Lkm (n=33)	% (n=33)	Työntekijät (n=15) Lkm / %	Asiakkaat (n=18) Lkm / %
Täysin samaa mieltä	14	42,4%	3 / 20,0%	11 / 61,1%
Jokseenkin samaa mieltä	14	42,4%	8 / 53,3%	6 / 33,3%
Ei samaa eikä eri mieltä	3	9,1%	2 / 13,3%	1 / 5,6%
Jokseenkin eri mieltä	2	6,1%	2 / 13,3%	0 / 0,0%
Täysin eri mieltä	0	0,0%	0 / 0,0%	0 / 0,0%

Työntekijöiltä ja asiakkailta kysyttiin kohtaamisen eri osa-alueiden toteutumisesta, kun jälkihuollon toteuttamisessa käytetään teknologiaa. Kohtaamisen osa-alueet oli jaettu yhdeksään eri muuttujaan. Kysymys oli muodostettu viisiasteikolliseksi asteikolla ”erittäin hyvin” ja ”erittäin huonosti”. Kaikkien osa-alueiden toteutumisessa suurin osa vastaajista oli vastannut kohtaamisen osa-alueiden toteutuvan hyvin ja vain neljän osa-alueen kohdalla muutama vastaaja oli valinnut vastausvaihtoehdon ”huonosti”. Tämän perusteella heikoiten kohtaamisen osa-alueista teknologiavälitteisessä työssä toteutuivat *kiireettämyys, tavoitettavuus ja saatavuus, työntekijän myötätunto asiakasta kohtaan sekä työntekijän läsnäolo*. Toisaalta muuttujan *työntekijän läsnäolon* kohdalla vastaukset jakaantuivat eniten vastaajien välillä, joten vastaajilla on tästä pitkälti erilaiset näkökulmat. Myös työntekijän myötätuntoisuuden kohdalla yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että työntekijän myötätuntoisuus toteutui teknologian välityksellä toteutetussa jälkihuollossa hyvin. Suurin yksimielisyys vastaajien kesken oli työntekijöiden asiantuntemuksesta (Taulukko 16). Kolme työntekijää oli täydentänyt vastaustaan avoimeen kysymyskohtaan.

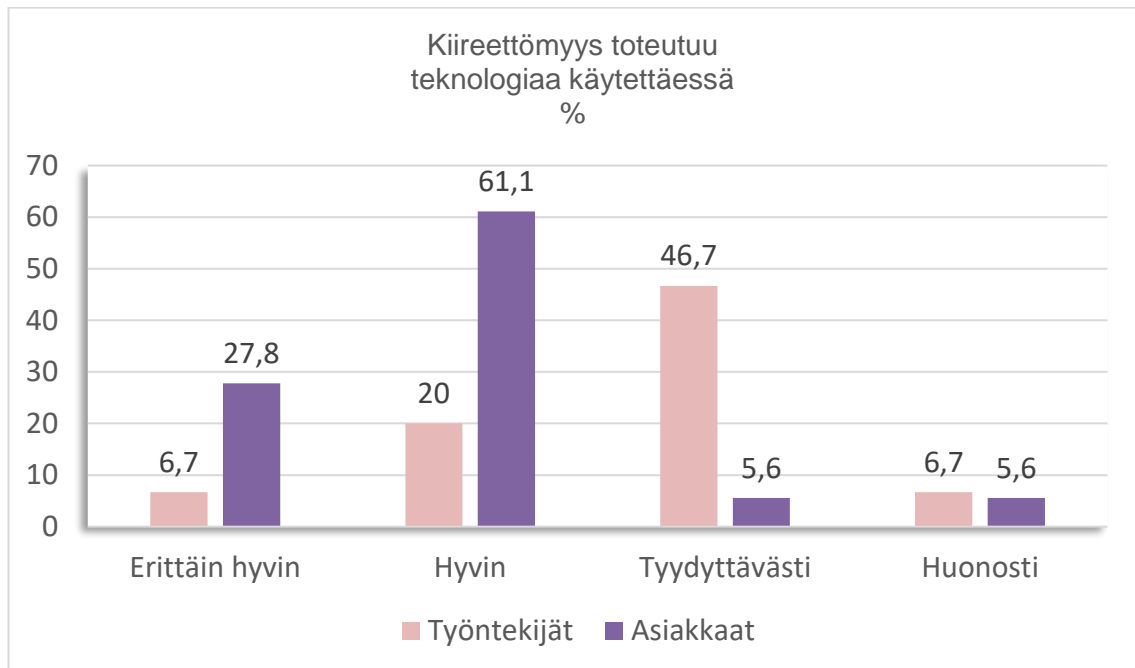
”Asiakas ei aina välttämättä saa heti vastausta, toisaalta ei aina välttämättä tarvitse heti saada vastausta” -työntekijä

”Ymmärretyksi tuleminen voi parantua, kun asia on kirjoitettu” -työntekijä

Taulukko 16. Kohtaamisen osa-alueet

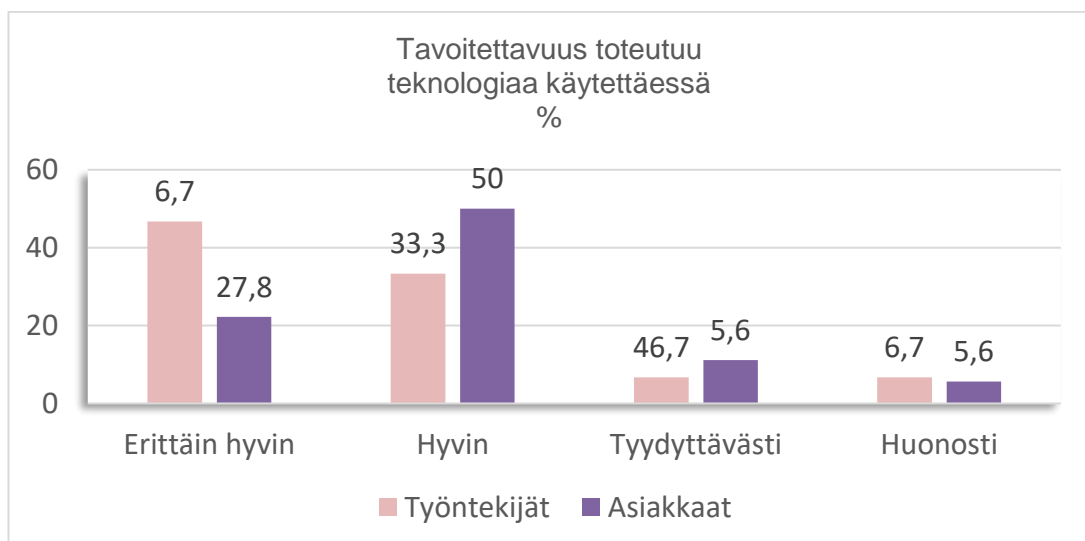
Kohtaamisen osa-alueiden toteutuminen	Lkm (n=33)	% (n=33)	Työntekijät (n=15) Lkm / %	Asiakkaat (n=18) Lm / %
Kuulluksi tuleminen				
Erittäin hyvin	8	24,2%	6,7%	38,9%
Hyvin	17	51,5%	53,3%	50,0%
Tyydyttävästi	8	24,2%	40,0%	11,1%
Huonosti	0	0,0%	0,0%	0,0%
Kiireettömyys				
Erittäin hyvin	6	18,2%	6,7%	27,8%
Hyvin	16	48,5%	20%	61,1%
Tyydyttävästi	9	27,3%	46,7%	5,6%
Huonosti	2	6,1%	6,7%	5,6%
Tavoitettavuus/saatavuus				
Erittäin hyvin	11	33,3%	46,7%	22,2%
Hyvin	17	51,5%	33,3%	50,0%
Tyydyttävästi	3	9,1%	6,7%	11,1%
Huonosti	2	6,1%	6,7%	5,6%
Kunnioitus				
Erittäin hyvin	12	36,4%	13,3%	55,6%
Hyvin	16	48,5%	60,0%	44,4%
Tyydyttävästi	5	15,2%	33,3%	0,0%
Huonosti	0	0,0%	0,0%	0,0%
Kohteliaisuus				
Erittäin hyvin	12	36,4%	13,3%	55,6%
Hyvin	17	51,5%	40,0%	44,4%
Tyydyttävästi	4	12,1%	26,7%	0,0%
Huonosti	0	0,0%	0,0%	0,0%
Ymmärretyksi tuleminen				
Erittäin hyvin	7	21,2%	0,0%	38,9%
Hyvin	16	48,5%	46,7%	50,0%
Tyydyttävästi	10	30,3%	53,3%	11,1%
Huonosti	0	0,0%	0,0%	0,0%
Työntekijän asiantuntemus				
Erittäin hyvin	7	21,2%	6,7%	33,3%
Hyvin	22	66,7%	73,3%	61,1%
Tyydyttävästi	4	12,1%	20,0%	5,6%
Huonosti	0	0,0%	0,0%	0,0%
Työntekijän myötätuntoisuus asiakasta kohtaan				
Erittäin hyvin	9	27,3%	6,7%	44,4%
Hyvin	18	54,5%	73,3%	38,9%
Tyydyttävästi	5	15,2%	20,0%	11,1%
Huonosti	1	3,0%	0,0%	5,6%
Työntekijän läsnäolo				
Erittäin hyvin	10	30,3%	6,7%	50,0%
Hyvin	12	36,4%	40,0%	33,3%
Tyydyttävästi	9	27,3%	53,3%	11,1%
Huonosti	2	6,1%	0,0%	5,6%

Työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmien välillä oli joidenkin kohtaamisen osa-alueiden kohdalla eroavaisuuksia ja näistä muuttujista muodostettiin omat kuvaavat kuviot. Erityisesti kiireettömyys toteutui suurimman osan asiakkaiden mielestä hyvin, kun taas lähes puolet työntekijöistä koki kiireettömyyden toteutuvan vain tyydyttävästi käytettäessä teknologiaa jälkihuollon toteuttamisessa (Kuvio 5).



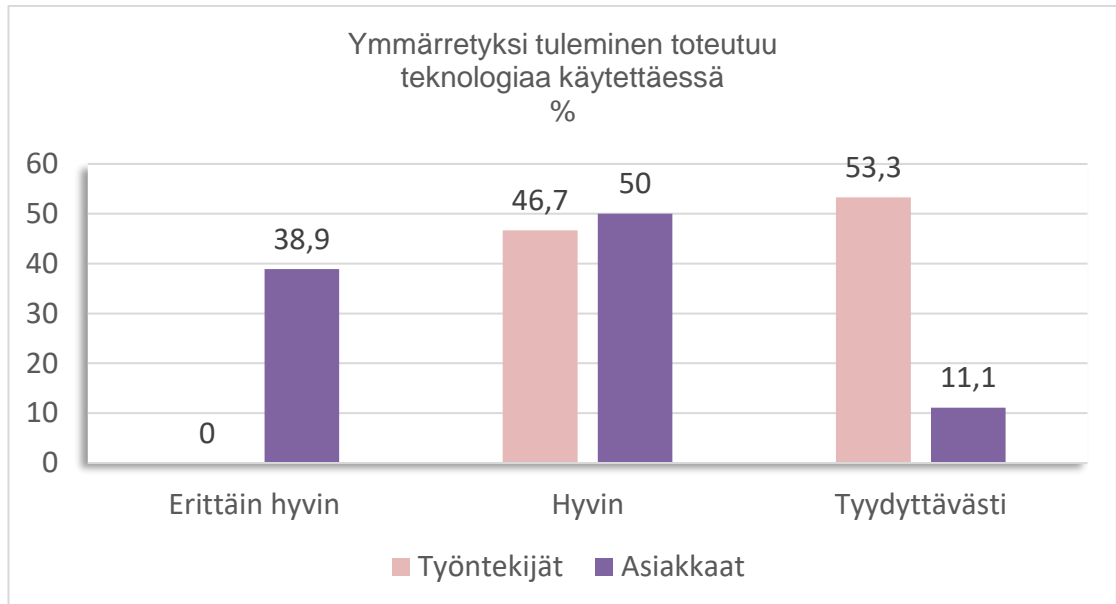
Kuvio 5. Kiireettömyys

Pieni ero työntekijöiden ja asiakkaiden välillä liittyy myös tavoitettavuuteen. Lähes puolet työntekijöistä koki olevansa erittäin hyvin tavoitettavissa, kun asiakkaista puolet (50,0%) koki tavoitettavuuden toteutuvan hyvin (Kuvio 6).



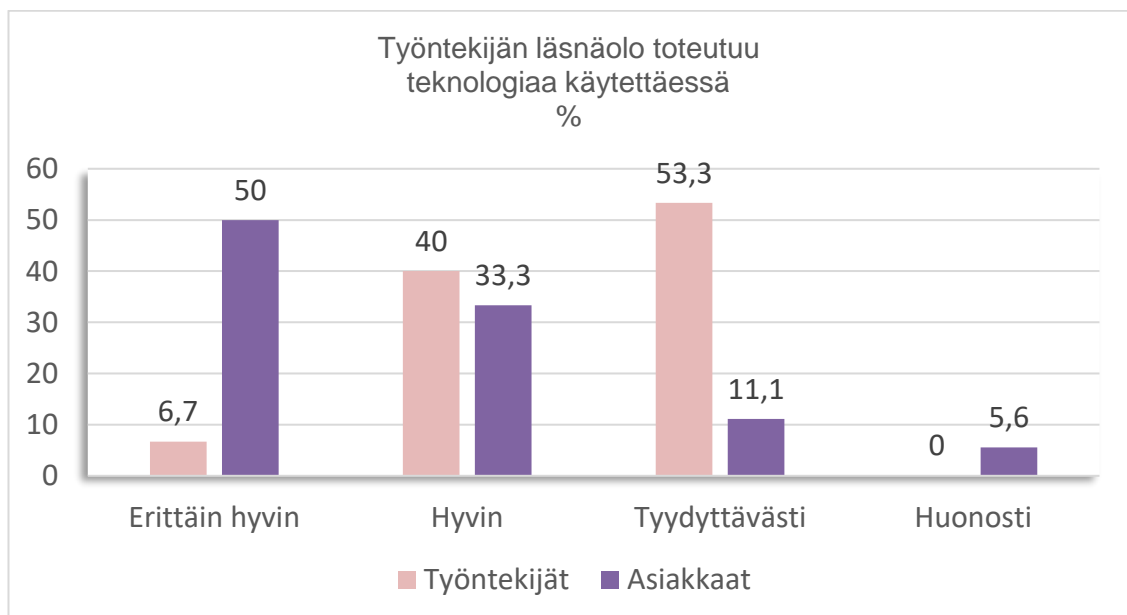
Kuvio 6. Tavoitettavuus

Osa-alueen ”ymmärretyksi tuleminen”-kohdalla työntekijöiden ja asiakkaiden vastaukset erosivat suuresti. Yli puolet työntekijöistä koki ymmärretyksi tulemisen toteutuvan teknologian välityksellä vain tyydyttävästi, kun taas asiakkaat kokivat tämän osa-alueen toteutuvan joko erittäin hyvin tai hyvin (Kuvio 7).



Kuvio 7. Ymmärretyksi tuleminen

Suuri ero työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmien kohdalla tuli esiin myös työntekijän läsnäoloon liittyen. Yli puolet työntekijöistä koki työntekijän läsnäolon toteutuvan teknologian välityksellä toteutetussa jälkihuollossa vain tyydyttävästi, kun taas asiakkaat kokivat työntekijöiden olevan läsnä teknologian välityksellä erittäin hyvin tai hyvin (Kuvio 8).



Kuvio 8. Työntekijän läsnäolo

Työntekijöiltä ja asiakkailta kysyttiin yhteisellä, viisiasteikollisella väittämäkysymyksellä miten kohtaaminen jälkihuollossa yleisesti toteutuu heidän mielestään. Suurin osa vastaajista koki kohtaamisen toteutuvan jälkihuollossa hyvin ja vain kaksi vastaajaa koki sen toteutuvan tyydyttävästi. Työntekijöiden vastaukset eivät juuri jakaantuneet, sillä lähes kaikkien vastanneiden työntekijöiden mielestä kohtaaminen toteutuu jälkihuollossa hyvin. Asiakkaista jopa puolet kokivat kohtaamisen toteutuvan erittäin hyvin. Vain yksi vastannut asiakas koki kohtaamisen toteutuvan tyydyttävästi (Taulukko 17). Yksi työntekijä oli täydentänyt vastaustaan avoimeen kysymyskohtaan.

”Parhaiten kasvokkain ja nuoren ehdoilla.” -työntekijä

Taulukko 17. Kohtaamisen toteutuminen

Miten kohtaaminen jälkihuollossa mielestäsi toteutuu?	Lkm (n=33)	% (n=33)	Työntekijät (n=15) Lkm / %	Asiakkaat (n=18) Lkm / %
Erittäin hyvin	10	30,3%	1 / 6,7%	9 / 50,0%
Hyvin	21	63,6%	14 / 93,3%	7 / 38,9%
Tyydyttävästi	2	6,1%	1 / 6,7%	1 / 5,6%
Huonosti	0	0,0%	0 / 0,0%	0 / 0,0%
Erittäin huonosti	0	0,0%	0 / 0,0%	0 / 0,0%

5.4 Kehittämisehdotukset

Teknologian käytön kehittämistä lastensuojelun jälkihuollossa selvitettiin kysymällä työntekijöiden ja asiakkaiden näkemyksiä uusien sovelluksien tai appien käyttämisestä jälkihuollon toteuttamisessa. Chat -tyyppiset palvelut olivat suurimman osan vastaajien mielestä mahdollisia uusia sovelluksia jälkihuoltoon. Jälkihuollon oma sovellus ja perinteisemmät Facebook sekä Instagram olivat myös noin kolmasosan vastaajien mielestä sopivia käyttösovelluksia (Taulukko 18). Työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmat erosivat hieman uusien sovellusten käytön kohdalla. Asiakkaat olivat optimistisempia jälkihuollon oman sovelluksen suhteen, jonka avulla saisi sekä tietopaketteja, että tavoittaisi muita jälkihuollossa olevia nuoria. Myöskin chat -muotoiset sovellukset sekä päivystävän, että

oman työntekijän kanssa olivat sekä työntekijöiden, että asiakkaiden mielestä mahdollisia uusia sovelluksia jälkihuollon toteuttamiseen. Yksi työntekijä oli täydentänyt vastaukseen liittyen uudempien sovellusten käyttöön jälkihuollossa:

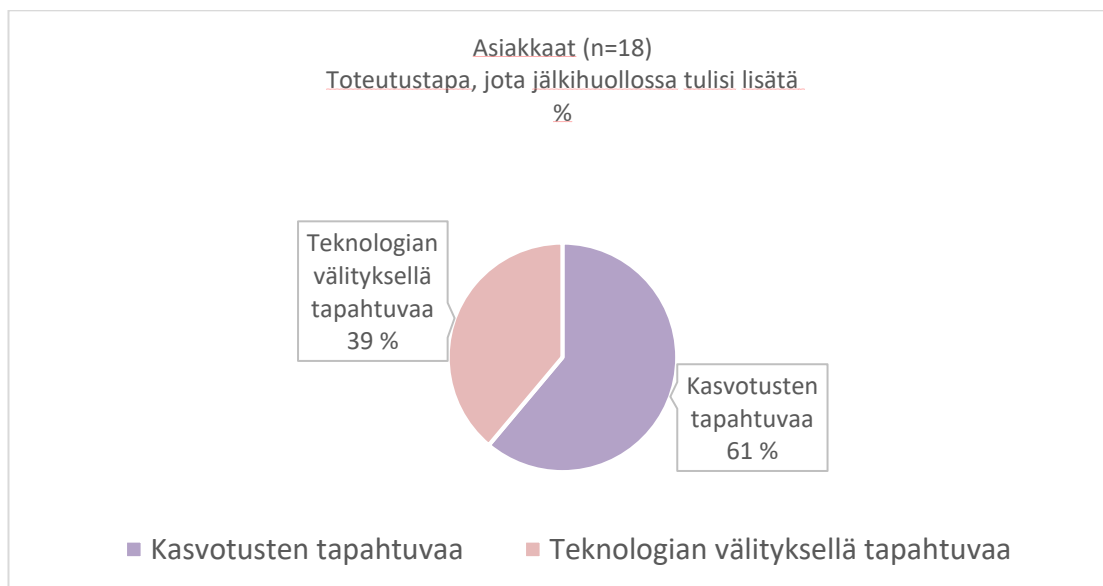
”Olen avoin kaikille mahdollisille tavoille – yhteydenpito voi olla helppoa, mutta turvallista –” –työntekijä

Taulukko 18. Uudet sovellukset/appit jälkihuollon toteuttamisessa

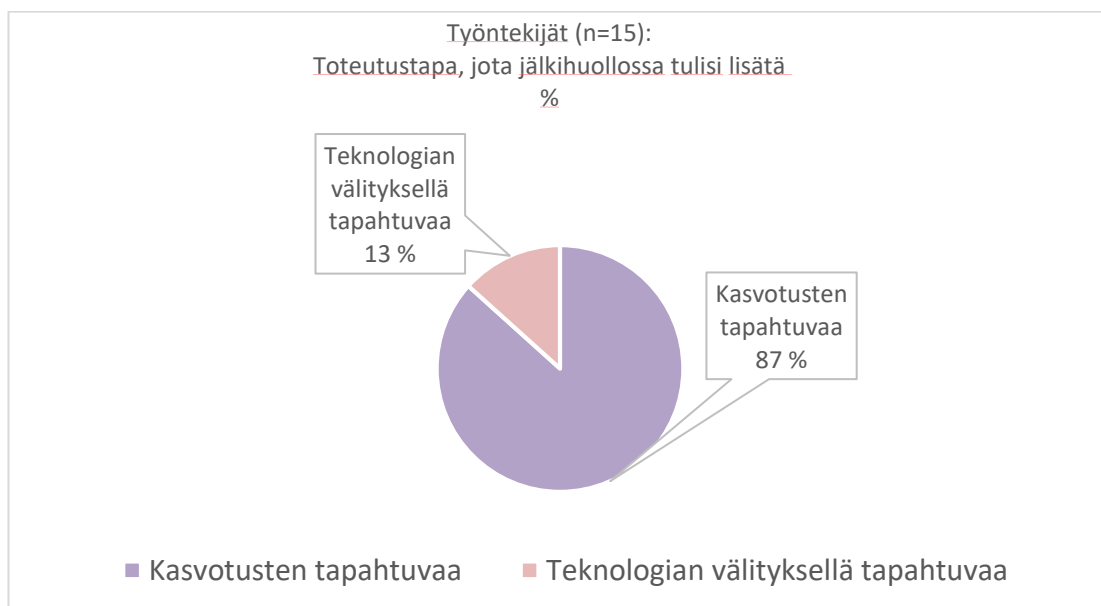
Uusien teknologisten sovellusten/palveluiden käyttö jälkihuollossa	Lkm (n=33)	% (n=33)	Työntekijät (n=15) Lkm / %	Asiakkaat (n=18) Lkm / %
Chat, jonka kautta päivystävä sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä on käytettävissä	17	51,5%	11 / 73,3%	6 / 33,3%
Chat oman työntekijän/asiakkaan kanssa	13	39,4%	7 / 46,7%	6 / 33,3%
Jälkihuollon oma sovellus, jonka lataamalla/sisään kirjautumalla saisi mm. erilaisia tietopaketteja yms.	12	36,4%	4 / 26,7%	8 / 44,4%
Facebook	10	30,3%	8 / 53,3%	2 / 11,1%
Instagram	9	27,3%	7 / 46,7%	1 / 5,6%
Jälkihuollon omat internetsivut	8	24,2%	6 / 40,0%	2 / 11,1%
Sovellus, jonka kautta asiakas tavoittaisi muita jälkihuollossa olevia/olleita nuoria	7	21,2%	2 / 13,3%	5 / 27,8%

Työntekijöiltä ja asiakkailta selvitettiin näkökulmaa kasvotusten tapahtuvan ja teknologian välityksellä tapahtuvan jälkihuollon toteuttamisen lisäämisestä. Suurin osa kaikista vastaajista oli sitä mieltä, että haluaisivat kasvokkain tapahtuvaa toteutustapaa lisäävän. Todella moni vastanneista asiakkaista halusi teknologian välityksellä toteutettavaa

jälkihuoltoa lisättävän (Kuvio 9), kun taas työntekijöistä vain muutama halusi tätä lisättävän (Kuvio 10). Kuitenkin yli puolet asiakkaista halusi mieluummin kasvotusten tapahtuvaa toteutusta lisättävän jälkihuollossa (Kuvio 9).



Kuvio 9. Toteutustapa: asiakkaat



Kuvio 10. Toteutustapa: työntekijät

Kyselylomakkeen lopussa asiakkailta kysyttiin millä tavoin he haluaisivat saada tietoa omista oikeuksistaan ja heille kuuluvista jälkihuollon palveluista. Noin kolmasosa asiakkaista vastasi haluavansa tietoa kasvokkain työntekijän kanssa (Taulukko 19). Yksi asiakas oli täydentänyt vastaustaan ja esittänyt konkreettisen ehdotuksen.

”Konkreettinen listaus jälkihuollon mukana tuomista etuuksista, oikeuksista ja palveluista” -asiakas

Taulukko 19. Tieto oikeuksista ja palveluista

Miten toivoisit saavasi tietoa omista oikeuksistasi ja sinulle kuuluvista palveluista jälkihuollossa parhaiten?	Lkm (n=18)	% (n=18)
Kasvotusten työntekijän kanssa	11	33,3%
Teknologian välityksellä työntekijän kanssa	6	18,2%
Jollain muulla tavoin, miten?	1	6,7%

6 Pohdinta

Seuraavissa kappaleissa tarkastellaan merkittävimpiä tutkimustuloksia opinnäytetyössä asetettuihin tutkimuskysymyksiin ja aikaisempiin tutkimuksiin peilaten. Tulokset on esitetty jäsennetysti tutkimuskysymysten mukaisesti.

6.1 Tulosten tarkastelu

Opinnäytetyön ensimmäinen tutkimuskysymys pyrki selvittämään, millaista on teknologian käyttö lastensuojelun jälkihuollon toteuttamisessa. Tulosten mukaan kaikki vastaajat toteuttivat jälkihuollon palveluita sähköisesti jopa päivittäin. Asiakkaat käyttivät sähköisiä palveluita jälkihuollossa samansuuntaisesti sen mukaan, kuinka usein he käyttivät tai saivat jälkihuollon palveluita ylipäätänsä. Teknologian käyttö ja sähköinen palveluiden toteuttaminen jälkihuollossa olivat tulosten perusteella yleistä, rutiininomaista ja luonnollinen osa palvelun toteuttamista. Tämä voidaan nähdä myös edellytyksenä jälkihuollon työntekijöiden toiminnalle, jolle on Viitanen-Fältin ym. (2018-2019; 7) mukaan ominaista asiakkaiden sinnikäs tavoittelemisen yhä uudelleen. Teknologian käytöllä toistuva palvelun tarjoaminen ja asiakkaan tavoittelu mahdollistuvat hyvin, nopeasti ja helposti. Tuloksista ilmeni myös, että teknologiaa käytettiin työssä enemmän, mikäli kasvokka-

tapaamiset eivät syystä tai toisesta olleet mahdollisia ja työntekijät olivat vastanneet teknologian käytön olevan yhteydessä asiakkaiden toimintakykyyn ja tarpeisiin. Nämä tulokset ovat yhteneväisiä Kohosen ym. (2017; 158) huomion kanssa siitä, että teknologiaa käytettäessä asiakkailla on mahdollisuus hyödyntää palveluita juuri heille sopivalla tavalla. Opinnäytetyön tulosten mukaan teknologisista laitteista erityisesti älypuhelin ja kannettava tietokone olivat ne välineet, joilla jälkihuollon työntekijät ja asiakkaat toteuttivat jälkihuoltoa sähköisesti. Myös muutama tietty sovellus tai menetelmä olivat sekä kaikkien työntekijöiden, että kaikkien asiakkaiden käytössä jälkihuollon toteuttamisessa. Näitä olivat selkeästi Whatsapp –sovellus ja perinteiset puhelut. Nämä sekä tekstiviestit olivatkin selkeästi teknologian käyttöä vaativista toteutustavoista parhaimpia keinoja jälkihuollon eri osa-alueiden toteuttamiseen. Työntekijät käyttivät tulosten mukaan useampia eri sovelluksia tai menetelmiä, kuin asiakkaat. Video- ja ääniviestit sekä Skypen käyttö eivät olleet yleisiä edes työntekijöiden keskuudessa. Lähtökohdat teknologian käytölle ja jälkihuollon toteuttamiselle sähköisesti olivat hyvin yhtenevät työntekijöiden ja asiakkaiden kesken lukuun ottamatta sitä, että työntekijöillä oli käytössään laajemmin eri sovelluksia ja menetelmiä. Tutkimustuloksista kävi ilmi se, että jälkihuollon asiakkaat ovat työntekijöitä optimistisempia teknologian käyttämisessä ja sähköisten palveluiden toteuttamisessa jälkihuollossa. Tätä tietoa olisi hyödynnettävä myös Paason (2018; 11, 26) esiintuomaan haasteeseen liittyen, eli jälkihuollonuorten motivointiin palvelun ja avun vastaanottamiseen. Aikaisempien tutkimusten mukaan sosiaalialan työntekijöiden kokemukset teknologian käytöstä sosiaalialan työssä vaihtelivat kohtaamista kapeuttavasta ja uhkaavasta aina pelastavaan (Malin ym., 2017; 3-4), kun taas tämän opinnäytetyön tulokset näyttivät työntekijöiden kokevan teknologian käytön keskeisenä lisänä ja menetelmänä työssä. Teknologian koettiin täydentävän palveluiden toteuttamista ja ajoittain syrjäyttävän kohtaamisen toteutumisen tilanteiden niin vaatiessa.

Opinnäytetyön toinen tutkimuskysymys pyrki selvittämään, miten kohtaaminen toteutuu teknologian avulla toteutetussa lastensuojelun jälkihuollossa. Tulosten mukaan paras paikka kohtaamisen toteutumiselle kasvokkain oli jälkihuollon toimisto, kun taas asiakkaan koti ja kahvilat olivat seuraavaksi parhaimpia vaihtoehtoja. Työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmat erosivat esimerkiksi juuri asiakkaan kotona tapahtuvien tapaamisten suhteen. Kaikki työntekijät kokivat tapaamiset asiakkaan kotona hyväksi keinoksi kohtaamisen toteutumiselle, kun taas asiakkaista tätä mieltä oli vain 60%. Teknologian käyttäminen oli työntekijöiden mielestä usein tilanteiden edellyttämä keino toteuttaa työtä ja tällöin kohtaamisen toteutuminen oli ajoittain toissijaista. Nämä tulokset olivat yhteneväisiä myös aikaisempien tutkimustulosten kanssa siitä, että teknologisten palveluiden on

tarkoitus täydentää kasvokkain tapahtuvaa työtä sitä korvaamatta (Aaltonen ym., 2017; 27). Työntekijät ja asiakkaat kokivat kasvokkaiset tapaamiset tärkeimpinä ja parhaimpina keinoina toteuttaa lähes jokaista jälkihuollon osa-aluetta, tosin teknologian käytön olevan hyvin soveltuva ja tilanteiden edellyttämä keino toteuttaa jälkihuoltoa. Tulokset ovat samansuuntaisia Ritvasen (2015; 41) huomion kanssa, sillä tämän mukaan onnistuneen, teknologian avulla toteutetun asiakastyön pohjaksi tarvitaan jo olemassa olevaa luottamusta työntekijän ja asiakkaan välille. Asiakkaat olivat tulosten mukaan saaneet tarvitsemaansa apua teknologian välityksellä toteutetussa jälkihuollossa. Tuloksista voidaankin päätellä asiakkaiden olevan optimistisempia teknologian käytöstä jälkihuollossa. Asiakkaat myös kokivat yhteistyön sujuvan teknologian välityksellä huomattavasti paremmin, kuin työntekijät. Kohtaamisen eri osa-alueet toteutuivat kaikkien vastaajien mielestä pääsääntöisesti hyvin teknologian välityksellä, erityisesti työntekijöiden asiantuntemus. Asiakkaat kokivat kohtaamisen eri osa-alueiden toteutuvan huomattavasti paremmin, kuin työntekijät. Erona asiakkaiden ja työntekijöiden näkemyksissä tuli esiin myös se, että työntekijät kokivat tavoitettavuuden toteutuvan erittäin hyvin teknologiavälitteisessä työssä, kun taas asiakkaista puolet kokivat sen toteutuvan hyvin. Grandholm (2016;73) onkin maininnut, että teknologian avulla toteutettava kohtaamistyö saattaa vääristää kuvaa tavoitettavuudesta. Teknologian avulla toteutetussa jälkihuollossa toteutuivat kaikkien vastaajien mielestä hyvin erityisesti työntekijän asiantuntijuuden lisäksi työntekijän myötätuntemus ja saatavilla oleminen. Aikaisemmat tutkimustulokset (Malin, 2017; 5) ovat melko hyvin samansuuntaisia näiden kanssa, sillä erityisesti saavutettavuus, nopea kommunikointi ja asiakkaan mahdollisuus reflektoida sekä ilmaista huolimatta kasvokkaiden tapaamisten toteutumattomuudesta ovat olleet tutkimusten mukaan teknologian tuomia hyötyjä työssä. Toisaalta ammatillisten rajojen pitävyys ja asiantuntijuuden toteutuminen on aikaisemmin todettu tutkimuksissa teknologian käytön riskeiksi tai haasteiksi, kun taas juuri työntekijöiden ammatillisuus toteutui tämän opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan hyvin (Tikkala 2017; 48). Ammatillisuuden toteutumisen voi nähdä myös riippuvaiseksi siitä, kuinka luonteva ja tuttu menetelmä teknologian käyttö työssä on. Opinnäytetyön tulokset olivat yhteneväisiä myös muiden tutkimustulosten kanssa siitä, että teknologisten palveluiden on tarkoitus täydentää kasvokkain tapahtuvaa työtä sitä korvaamatta (Aaltonen ym., 2017; 27). Aikaisemmin tutkimuksista on noussut esiin kohtaamisen toteutumisen olevan haastavaa teknologian avulla toteutetussa työssä (Tikkala, 2017; 48), kun taas tämän opinnäytetyön tuloksista kävi ilmi kohtaamisen toteutuvan pääsääntöisesti hyvin ja erityisesti asiakkaat olivat positiivisempia sen suhteen.

Kolmas tutkimuskysymys tässä opinnäytetyössä pyrki selvittämään, miten teknologian käyttöä voisi lastensuojelun jälkihuollossa kehittää. Uusien sovellusten tai appien käyttöönoton osalta työntekijät olivat hieman optimistisempia ja valmiimpia, kuin asiakkaat. Erilaiset chat –tyyppiset sovellukset ja keinot toteuttaa jälkihuoltoa olivat kaikkien vastaajien mielestä parhaimpia mahdollisia vaihtoehtoja uusiksi teknologisiksi sovelluksiksi tai appeiksi, kuin myös jälkihuollon oma, esimerkiksi erilaisia tietopaketteja sisältävä sovellus. Tulosten mukaan erityisesti asiakkaiden mielestä jälkihuollon oma ”tietopaketti” -sovellus sekä sovellus, jonka avulla olisi mahdollista tavoittaa muita jälkihuollossa olevia nuoria, olivat hyviä uusia kehityskohteita teknologian käytön kehittämiseksi jälkihuollossa. Myös aikaisemmat tutkimukset ovat osoittaneet teknologian mahdollistavan vertaistuen toteuttamisen sosiaalialalla juuri teknologian avulla (Granholm, 2016; 26-27, 73.) Vaikka jälkihuolto toteutui vastaajien mielestä selkeästi parhaiten kasvokkain tapaamisilla, oli teknologian käyttöä edellyttävät toteutustavat joissain jälkihuollon osa-alueissa lähes yhtä hyviä menetelmiä, kuin kasvokkaiset tapaamiset. Erityisesti tuessa harrastuksiin ja asumiseen sekä työssä asiakkaiden läheisten kanssa Whatsapp –viestit tai perinteisemmät puhelut olivat suuren osan vastaajien mielestä soveltuvia tapoja toteuttaa jälkihuoltoa. Tulosten mukaan teknologian käyttöä eri osa-alueisiin voisi siis laajentaa ja ottaa käyttöön enemmän. Teknologian käytön kehittämisessä tulisi tulosten perusteella määrittää selkeästi ne osa-alueet, jotka ovat mahdollista toteuttaa teknologian välityksellä hyvin. Tämä siksi, että esimerkiksi tuki yhteiskunnan palveluihin ja työllistymiseen, asiakkaan voimavarojen löytäminen ja koheneminen sekä apu asunnon hankkimiseksi toteutuivat selkeästi parhaiten tulosten mukaan kasvokkaisilla tapaamisilla. Teknologian käytön kehittäminen ja lisääminen voisi luoda mahdollisuuden myös yhä parempaan kasvokkaiden tapaamisten toteutumiseen esimerkiksi tapaamismäärissä ja asiakkaiden tavoitettavuudessa. Tulosten mukaan noin neljäsosa kaikista vastaajista halusi lisätä teknologiavälitteistä jälkihuollon toteuttamista mieluummin, kuin kasvokkain tapahtuvaa. Kuitenkin suurin osa asiakkaista haluaisi teknologian käyttöä lisättävän mieluummin.

6.2 Eettisyys

Hyvät eettiset lähtökohdat edellyttävät opinnäytetyön tekijältä tieteellisiä taitoja, tietoja sekä toimintatapoja, jotka liittyvät opinnäytetyössä valittuihin näkökulmiin, valittuihin menetelmiin, opinnäytetyöprosessiin sekä ratkaisuihin. Hyvä eettinen opinnäytetyö perustuu siis tutkimuseettisiin käytäntöihin. Tämän opinnäytetyön kyselytutkimuksen toteuttaja

noudatti tutkimuksen toteuttamisessa ja opinnäytetyön tekemisessä tutkimusluvalla kirjallisesti hyväksytyjä toimintatapoja toimien rehellisesti, huolellisesti ja tarkasti kaikissa opinnäytetyön vaiheissa (Kuula, 2006; 34-36.) Opinnäytetyöhön pyydettiin tutkimuslupa Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimelta. Tutkimuslupahakemus hyväksyttiin 8.3.2019. Opinnäytetyön toteuttajan aito kiinnostus aiheeseen uuden tiedon keräämiseksi sekä alaan tunnollinen paneutuminen ovat myös tutkimuksellisen työn eettisiä periaatteita ja toteutuivat tämän opinnäytetyöprosessin aikana. Tutkijan tulee myös edistää tutkimuksen toteuttamisen mahdollisuuksia ammatillisesti työssään (Kankkunen ym., 2009; 172), jonka vuoksi tämän opinnäytetyön toteuttaja toteutti kyselytutkimuksen omassa työyksikössään.

Tutkimuksen eettisyyden kannalta kyselylomakkeen saatekirjeellä oli suuri merkitys. Tämän opinnäytetyön kyselylomakkeen yhteydessä olevassa saatekirjeessä (Liite 1) tutkimukseen valitulle kohderyhmälle kerrottiin aineiston keruun olevan kertaluontoinen, vapaaehtoinen ja tutkittavien anonymiteetin varmistuvan tutkimusprosessin aikana, kuten Kuula (2006; 105-108) suosittelee. Paaso (2018; 41) muistuttaakin tämän aihealueen tärkeimpiä tutkimuseettisiä ohjeita olevan tutkittavien kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus, yksityisyyden suojelu ja vahingoittumisen välttäminen. Tutkimuksen kohderyhmää informoitiin saatekirjeessä myös tutkimuksen tarkoituksesta. Lisäksi kohderyhmää kooluvia työntekijöitä informoitiin opinnäytetyön toteuttamisesta työyksikön yhteisessä kokouksessa ja työyksiköstä nousevien kysymysten mukaan pitkin tutkimuksen prosessia. Kyselylomakkeen vastaajien anonymiteetti varmistettiin siten, ettei opinnäytetyön toteuttaja saanut tietoonsa keille asiakkaille kyselylomake lähetettiin. Myöskään rekisteriä ei vastaajista näin ollen syntynyt, sillä opinnäytetyön toteuttaja ei saanut tietoonsa tai kerännyt vastaajien nimi-, henkilö- tai muita tunnistellisia tietoja. Tunnisteellisia tietoja ei kerätty, sillä ne eivät olleet tutkimuseettisesti tarpeellisia tässä tutkimuksessa. Mikäli kyselyn avoimien kysymyskohtien laadullisen aineistojen kautta olisi muodostunut epäsuoria tunnistellisia tietoja vastaajista, olisi tunnisteeet anonymisoitu vähentämättä tutkimusaineiston arvoa. Tämä siksi, että tutkimusaineisto ei keskittynyt suoranaisesti tutkittavien elämään (Kuula, 2006; 105-113.) Tutkittavien suostumukseksi tutkimukseen osallistumiseksi katsottiin se, kun vastaajat täyttivät ja tallensivat kyselylomakkeen, joten erillistä suostumusasiakirjaa tutkimukseen osallistuville ei tämän vuoksi ollut. Tutkimukseen valitut pystyivät missä vaiheessa tahansa keskeyttämään tutkimukseen osallistumisen ja jättää tallentamatta täyttämänsä kyselylomakkeen.

6.3 Luotettavuus

Tutkimuksellisen ja määrällisen opinnäytetyön luotettavuutta arvioidaan muun muassa tutkimuksen reliabiliteetin (mittarien kyky tuottaa pysyviä tuloksia, toistettavuus) ja validiteetin (tutkimuksen kyky mitata haluttua asiaa) kautta. Kyselytutkimuksessa luotettavuuden varmistamisen perusedellytyksiä on muun muassa se, että kyselylomake on onnistuneesti muotoiltu, asetetut asteikot toimivat ja epätarkkuudet onnistutaan minimoimaan.

Tässä opinnäytetyössä kyselytutkimuksen validiteettia varmistettiin sillä, että kyselylomakkeen kysymykset, väittämät ja vastausvaihtoehdot olivat onnistuneesti muotoillut, asetetut asteikot toimivat ja epätarkkuudet minimoitiin. Aineistossa ei ollut juuri virheellisiä tallennuksia, tulosten avulla vastattiin hyvin asetettuihin tutkimuskysymyksiin eikä vastaajilta tullut palautetta epäselvistä tai virheellisistä osista kyselylomakkeessa. Hirsijärvi ym., (2008; 225) huomauttaakin, että tutkimuksen tulee mitata sitä, mitä on alun perin ollut tarkoitus. Myös kyselylomakkeen operationalisointi arkikielelle vaikuttaa merkittävästi tutkimuksen luotettavuuteen. Koska tässä opinnäytetyössä käytettiin samaa kyselylomaketta työntekijöille ja vastaajille, oli lomakkeen kielen muotoileminen myös nuorille asiakkaille sopivaan muotoon tärkeää tässä tutkimuksessa. Kysymykset, väittämät, vastausvaihtoehdot ja lomakkeen täyttöohjeet eivät saaneet olla liian hankalasti muotoiltuja ja selitettyjä, vaan ymmärrettävissä selkeästi koko kohderyhmälle. Osa kohtaamisen toteutumista selvittävistä kysymyksistä ja väittämistä sisälsi termejä, joita asiakasryhmä ei välttämättä yleensä käytä kovin paljon, kun taas työntekijöille esimerkiksi kohtaamisen eri osa-alueet ovat luonnollisesti tutumpia. Sanat ja lausemuodot olivat kuitenkin selkeästi asetetut eikä asiakkailta tullut palautetta epäselvistä termeistä.

Sähköiseen kyselylomakkeeseen liittyy erityishuomioita tutkimuksen luotettavuuden kannalta, kun yksittäisiltä ihmisiltä kerätään tietoa internetin välityksellä. Tutkimuksen toteuttaja ei tämän menetelmän avulla voi faktuaalisesta todellisuudesta poiketen tehdä havaintoja vastaajista ja esimerkiksi tässä opinnäytetyössä tutkimuksen kohteena olleet vastaajien näkökulmat olivat vastaajien itsensä muunneltavissa mittaus-, eli kyselylomakkeen vastausvaiheessa. Toisaalta tutkimuksen luotettavuutta lisättiin sähköpostitse välitetyllä kyselylomakkeella, sillä esimerkiksi haastattelutilanteiden mahdolliset haitte-
kijät, kuten visuaaliset ja verbaaliset tekijät jäivät pois. Myös litteroinnin mahdolliset virheet jäivät pois, sillä aineisto kirjautui suoraan teksti- ja numeeriseen muotoon, mikä

lisää myös tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimusmenetelmän reliabiliteettia sekä validiteettia arvioitiin myös kyselylomakkeen esitestaamisella, jolla arvioitiin muun muassa mittarien toimivuutta ja sisältövaliditeettia. Opinnäytetyön kyselylomakkeen vastaavuutta testattiin kierrättämällä kyselylomake työyksikön kahden johtavan sosiaalityöntekijän avulla. Johtavat sosiaalityöntekijät eivät osallistuneet varsinaiseen aineiston keruuseen. Koska tämän opinnäytetyön kyselylomakkeessa rakennettiin uusi kyselylomake aikaisempien tutkimusten pohjalta, oli esitestaaminen ja sisältövaliditeetin tarkistaminen asiantuntijoiden avulla erityisen tärkeää.

Ulkoisella luotettavuudella tarkoitetaan tutkimuksen toistettavuutta muissa tilanteissa ja tutkimuksissa, toisiin paikkoihin, kohderyhmiin ja ajankohtiin. Sekä teknologian käytön, että kohtaamisen toteutumisen selvittämisen tutkimusmenetelmin voidaan nähdä soveltuvan useisiin eri kohderyhmiin ja paikkoihin sosiaalialalla. Siltä osin tässä opinnäytetyössä käytetyn kyselylomakkeen osia voi muokaten soveltaa muihin alueisiin. Kyselylomakkeessa kuvattiin suoraan lastensuojelun jälkihuollolle ominaisia osa- ja toiminta-alueita, joten niiden osalta muutoksia tulisi muilla alueilla tehdä. Tämän opinnäytetyön toteuttaminen oli ajankohdasta riippumaton ja toistettavissa mahdollisesti myöhemmin.

Varsinaisen aineiston keruun jälkeen luotettavuutta lisättiin tässä opinnäytetyössä tallentamalla ja tarkistamalla havaintoyksiköiden syöttämät tiedot tarkasti tilastonkäsittely ohjelmaan (Vilkka, 2007; 64, 78-79, 114; Kankkunen ym., 2009; 154.) Lopullisen aineiston keruun ja analysoinnin päätteeksi arvioitiin tulosten ulkoista validiteettia raportoimalla tulosten yleistettävyydestä tähän opinnäytetyöraporttiin (Kankkunen ym., 2009; 158) aikaisempien tutkimusten tuloksiin peilaten. Aineistosta muodostuneet tulokset olivat yhteneväisiä ja tunnistettavissa työntekijöille sekä asiakkaille tyypillisiksi eikä epäonnistuneita tallennuksia ollut yhtä lukuun ottamatta. Mikäli tutkimuksen luotettavuutta olisi haluttu aineiston keruun ja analysoinnin päätteeksi lisätä tai tarkentaa, olisi voitu toteuttaa uusintamittaus (Vilkka, 2007; 152-153.) Tälle ei kuitenkaan ollut tarvetta, sillä aineisto oli kattava ja sisälsi hyvin sekä työntekijöiden, että asiakkaiden tallentamia vastauksia. Vastausten kertyminen molempien kohderyhmien osalta oli tässä opinnäytetyössä merkityksellistä ja keskeistä.

Tutkimuksen luotettavuutta varmistetaan myös sillä, kun otos (n) edustaa hyvin tutkimuksen ulkopuolista perusjoukkoa (ulkoinen validiteetti), vastausprosentti on suuri ja vastaajat ovat onnistuneet vastaamaan huolellisesti. Suurempi otos edistää suoraan tutkimuksen luotettavuutta (Vilkka, 2007; 44, 57 149-152; Kankkunen ym., 2009; 152.) Tässä

opinnäytetyössä vastausprosentti työntekijöiden osalta oli 48,4%, mikä on varsin hyviä vastausprosentteja. Asiakkaiden osalta vastausprosentti 7,1% jäi odotettavasti alhaiseksi asiakasryhmän haastavan tavoitettavuuden ja laajuuden vuoksi. Jälkihuoltonuorten osallistuminen tutkimuksiin on ollut vähäistä myös aikaisimmissa tutkimuksissa ja nuorten tavoittaminen usein haastavaa. Määrällisesti 33 vastauksen aineistosta saatiin kuitenkin hyvä pohja tämän opinnäytetyön tutkimuskysymysten selvittämiseksi ja enemmistö vastaajista on asiakkaita. Jokainen, erityisesti jälkihuollon asiakkailta saatu vastaus sekä näkökulma on opinnäytetyön kannalta merkittävä. Asiakkaat, jotka kyselylomake tavoitti, olivat kaikki sosiaaliohjauksessa eli tiiviissä ja vahvan tuen tarpeessa työssä. Näin ollen kyselylomake tavoitti Helsingin kaupungin jälkihuollon asiakkaista pääsääntöisesti kaikista haastavimmin tavoitettavissa olevia nuoria. Jopa neljäsosa kyselylomakkeeseen vastanneista asiakkaista sai tai käytti jälkihuollon palveluita kuitenkin kerran viikossa, yhden tai kahden viikon välein tai kuukausittain, joten kaikki vastanneet asiakkaat olivat jälkihuollon palveluissa melko usein. Kyselylomakkeeseen vastanneiden jokaisen asiakkaan vastaus on erittäin merkityksellinen niin tämän opinnäytetyön, kuin mahdollisen tulosten hyödyntämisen kannalta. Asiakkaiden osalta otoksen vastaavuus koko perusjoukkoon nähden voidaan siis arvioida siten, että otos edusti mahdollisesti jälkihuollon vahvaa tukea saavaa asiakasryhmää. Vahvaa tukea saavat asiakkaat saattavat muodostaa ryhmän, joka kannattaa teknologian välityksellä toteutettavaa jälkihuoltoa enemmän kuin asiakkaat, joita tavataan harvemmin ja joiden ohjauksen, sosiaalityön tai avun tarve on vähäisempi. Toisaalta, kuten Paaso (2018; 18, 20.) toteaa, on jälkihuoltonuorten välillä paljon eroja eikä tämän opinnäytetyön kyselytutkimuksessa selvitetty tarkemmin asiakkaiden taustatietoja. Työntekijöiden osalta otos muodostui suurimmaksi osaksi sosiaaliohjaajien vastauksista. Sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden erona työssä ovat sosiaaliohjaajien runsaampi suora työ asiakkaiden kanssa, jolloin teknologian käyttäminen on luonnollisesti yleisempää. Luotettavuutta tässä opinnäytetyössä lisättiin valitsemalla tutkimukseen kaikki tutkimuskriteerit täyttävät henkilöt.

Tutkimuksen tulee myös tutkittavien näkökulmasta olla luotettava ja turvallinen. Tämä varmistettiin tässä opinnäytetyössä hankkimalla tutkimuslupa Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimelta, jossa tutkimuskohteet toimivat. Tutkimuslupahakemus hyväksyttiin 8.3.2019. Lisäksi vastaajille kerrottiin tutkimuksen perustiedot, tietosuojatekijät ja mihin tarkoitukseen tutkimuksen kautta saatuja tietoja hyödynnetään ja opinnäytetyön tekijän yhteystiedot annettiin kyselyn saatekirjeessä (Kuula, 2006; 169-170, 174-175, 177.) Myös se, että työntekijät ja asiakkaat vastasivat samalla kyselylomakkeella, lisäsi tutkimuksen avoimuutta vastaajien kesken. Valittuun tutkimusmenetelmään liittyviä rajoitteita

oli työyksikön työntekijöiden merkityksellinen osuus kyselylomakkeen asiakkaiden tavoitettavuuden kannalta. Kyselylomakkeen lähettäminen tutkimuskriteerit täyttävillä asiakkailla vaati työntekijöiltä hieman aikaa ja vaivaa.

Tutkimuksen kokonaisluotettavuutta lisättiin koko opinnäytetyön tutkimusprosessin ajan käymällä keskustelua tutkimuksen toteuttamisesta, kyselylomakkeen rakentamisesta, aineiston keruusta, työntekijöiden informoimisesta sekä opinnäytetyön raportoinnista kollegoiden, opinnäytetyön ohjaajan sekä muiden aihealueen asiantuntijoiden kanssa. Opinnäytetyön toteuttaja oli asiantuntija eli työskenteli siinä toimintaympäristössä, jossa tämä opinnäytetyö toteutettiin. Kyselytutkimuksen toteuttaminen oli opinnäytetyön teki-jälle jo jonkin verran tuttu menetelmä, josta ei kuitenkaan ollut vielä kovin monen toteutuskerran kokemusta. Opinnäytetyön aihealueen rajaamisen ja valitun menetelmän selkiyttämässä on jatkossa kehitettävää ja prosessin aikana alkuperäisaiheesta rajattiinkin suuri osa pois. Opinnäytetyön toteuttajan orientoituminen kehittämiseen pyrkivään työotteeseen tutkimustulosten avulla tulee jatkossa olla parempi sen sijaan, että pyrittiin keskittymään ainoastaan kiinnostavien ilmiöiden selvittämiseen. Opinnäytetyön toteuttajalla oli prosessin alussa selkeä kuva ja aikataulu siitä, mitä aikoo tehdä, mikä osoit-tautui yllättäen prosessin aikana hieman haasteelliseksi. Liian valmiiksi tehdyt suunnitelmat ja aikataulut vaativat erityisesti kehittämiseen pyrkivältä tutkimustyöltä myös joustavuutta ja muuntautumiskykyä prosessin aikana. Liian tiukat suunnitelmat ja mielikuvat opinnäytetyön toteuttamisesta mahdollisesti lisäsivät opinnäytetyön toteuttajan lopullista työmäärää. Tämä tosin lisäsi kriittisen pohdinnan ja tarkastelun määrää prosessin aikana, jonka ansiosta opinnäytetyötä on tarkastelu useista eri näkökulmista.

6.4 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata ensisijaisesti Helsingin kaupungin lastensuojelun jälkihuollon työntekijöiden ja 18-21 –vuotiaiden asiakkaiden näkökulmia liittyen teknologian käyttöön jälkihuollon toteuttamisessa ja toissijaisesti tuoda esiin teknologian käyttöön liittyviä kehittämissuhteita sekä sitä, miten kohtaaminen toteutuu teknologian avulla toteutetussa jälkihuollossa. Tavoitteena oli lisätä ymmärrystä teknologian käytöstä lastensuojelun jälkihuollon työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmiin perustuen. Tiedon saamiseksi opinnäytetyössä toteutettiin sähköinen kyselylomake. Tutkimustulosten avulla tavoiteltiin työn kehittymistä, jotta tulosten avulla saatu tieto tukisi työntekijöitä teknologian parempaan käyttöön työssä ja työn jäsentämisessä asiakaslähtöisesti.

Opinnäytetyössä asetettuihin tutkimuskysymyksiin saatiin kerätyn tiedon avulla vastaukset. Tulosten pohjalta muodostui selkeää tietoa ja toisaalta nousi esiin mielenkiinnonkohteita, joiden osalta tietoa olisi voitu syventää esimerkiksi yksittäisillä haastattelukierroksilla kyselylomakkeeseen vastanneiden parissa. Tiedon syventäminen esimerkiksi haastatteluin olisi ollut opinnäytetyön kolmannen tutkimuskysymyksen, eli *”Miten teknologian käyttöä voisi lastensuojelun jälkihuollossa kehittää?”* kannalta hyväksi, sillä tuloksista nousi esiin joitain eroja työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmien välillä. Näiden eroavaisuuksien pohjalta erityiset kehittämiskohteet ja –suuntaukset olisi saatu selkiytettyä paremmin. Tämä siksi, että työn kehittymiseen pyrkivyyksensä mahdollistuu eettisesti, laadullisesti ja toiminnallisesti hyvin, kun asiakkaiden näkökulma ja ääni kuullaan hyvin.

Tämän opinnäytetyön tuloksista ilmeni asiakkaiden näkemysten olevan optimistisempia teknologian käyttöön liittyen ja heidän kokevan teknologian käytön paremmin, kuin työntekijät. Asiakkaiden vastauksista ei tullut esiin juuri yhtään näkökulmaa, jonka mukaan asiakkaat olisivat kokeneet kohtaamisen toteutumisen tai teknologian käytön huonosti. Tulosten perustella voidaan päätellä, että asiakkaat haluaisivat kokea tavoittavansa työntekijät entistä paremmin, hoitaa erityisesti talouteen ja Kela –asiointiin liittyviä asioita kasvotusten tapaamisilla ja hoitaa tapaamisia enemmän jälkihuollon toimistolla. Mikäli tämän opinnäytetyön tulosten perustella tehtäisiin selkeitä kehittämissuunnitelmia jälkihuollossa, tulisi edellisten lisäksi jälkihuollossa lisätä teknologian käyttöä jonkin verran ja kehittää esimerkiksi jälkihuollon oma sovellus tiedon, vertaisuuden ja tavoitettavuuden mahdollistumiseksi.

Tulosten merkitys valitussa toimintaympäristössä, eli Helsingin kaupungin lastensuojelun jälkihuollon yksikössä, tulee esiin tuomalla työntekijöille sekä yksikköön tiedoksi asiakkaiden näkökulmia teknologian käytöstä ja jälkihuollon toteuttamisesta ylipäättänsä sekä jäsentää työntekijöille itselleen teknologian käytön merkityksiä ja osuutta työssä. Tuloksista ei tullut esiin kovin suuria, yllättäviä tekijöitä, mutta toisaalta aiheita ei ole yksikössä aikaisemmin juuri tutkittu. Erilaiset teknologiset sovellukset ja palveluiden kehittäminen niiden suuntaan on ajankohtaista yksikössä ja opinnäytetyön tutkimustulosten voidaan nähdä antavan suuntaa tai tukevan jo olemassa olevia kehittämissuunnitelmia. Tulosten hyödynnettävyys selviää tutkimustulosten ja opinnäytetyöraportin esittelemisen jälkeen työyksikössä sen tarpeiden mukaisesti.

Valittuun tutkimusmenetelmään voisi jatkossa kehittää sähköisen kyselylomakkeen pohjalta haastattelurungon ja kerätä haastateltavat kyselylomakkeen täyttämisen yhteydessä. Haastatteluiden avulla tietoa olisi mahdollista syventää edelleen sen mukaan, mitä tuloksia kyselylomakkeen aineiston perusteella muodostui. Jatkotutkimushaasteita jälkihuoltoon liittyen on ehdottomasti tulevaisuudessa yhä enemmän teknologian kehittämisen osalta työssä sekä maaliskuussa 2019 eduskunnassa hyväksytyyn lakialoitteeseen jälkihuoltoikä nostamisesta 25 –ikävuoteen liittyen. Kuten Eriksson ym. (2016; 21) nostavat esiin, on tarve jälkihuoltoikä nostamisesta ollut esillä jo pitkään ja tämän toteutuessa on tutkimus ikärajan nostamisen vaikutuksista ehdottoman ajankohtaista lähitulevaisuudessa. Jatkotutkimusta olisi tarpeen toteuttaa yhä enemmän myös työntekijöiden ja asiakkaiden välisten näkökulmien eroista sosiaalialan työssä, jotta palveluita on mahdollista kehittää asiakaslähtöisesti toimiviksi.

Lähteet

Aaltonen, Sanna - Myllylä, Martta - Kivijärvi, Antti. 2017. Nuorten aikuisten hyvinvoinnin edistäminen digitaalisen intervention avulla. Talentia-lehti. Sosiaalityön tutkimuksen seura. <http://www.sosiaalityontutkimuksenseura.fi/data/uploaded/Tutkiva_sosiaalityo_2017.pdf>. Luettu 2.10.2018

Ahmedani, Brian K., Harold, Rena D., Fitton Victoria A., Shifflet Gibso, Erica D. 2011. What Adolescents Can Tell Us: Technology and the Future of Social Work Education. Social Work Education Vol. 30, No. 7, s. 830–846.

Askinen, Hertta – Lundén, Johanna. 2018. Yhdessä osallisuuteen – Asiakasraati Turun kaupungin lastensuojelun kehittäjänä. Opinnäytetyö YAMK. Turun ammattikorkeakoulu. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/143362/Askinen_Hertta_Lunden_Johanna.pdf?sequence=1>. Luettu 22.9.2018

Eduskunta. 2019. Lastensuojelulain muutos vahvistaa kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten itsemääräämisoikeutta. <<https://www.eduskunta.fi/FI/tiedotteet/Sivut/StVM-lastensuojelulaki.aspx#>>. Luettu 20.3.2019

Eriksson, Sari – Karppinen, Riikka. 2016. Kvantitatiivinen tutkimus Helsingin jälkihuolto-
tonuorten toimintatahtoisuudesta ja palvelujen käytöstä asiakaskirjojen valossa vuosina 2013-2015. Pro gradu –tutkielma. Helsingin yliopisto. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/168523/ErikssonKarppinen_sosiaalityo.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. Luettu 20.3.2019

Frangen, Teija - Bärlund, Katariina - Muukka, Marko. 2017. Reaaliaikainen etäsosiaalityö. Talentia-lehti. Sosiaalityön tutkimuksen seura. <http://www.sosiaalityontutkimuksenseura.fi/data/uploaded/Tutkiva_sosiaalityo_2017.pdf>. Luettu 2.10.2018

Granhölm, Camilla. 2016. Social work in digital transfer - blending services for the next generation. Dissertation. University of Helsinki. https://www.fskompetenscentret.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf. Luettu 13.10.2018

Hiekkavuo, Aino – Forsell, Marianne. 2018. Kuuden suurimman kaupungin lastensuojelun palvelujen ja kustannusten vertailu vuonna 2017. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 2/2018. https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/18_06_20_Lastensuojelu_raportti_2017.pdf. Luettu 12.10.2018

Hirsijärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula. 2008. Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Jälkihuolto. 2018. Lastensuojelun käsikirja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/jalkihuolto>. Luettu 17.11.2018

Kankkunen, Päivi – Vehviläinen-Julkunen, Katri. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki. WSOYpro.

Kohonen, Katariina – Arajärvi, Miina. 2017. Sosiaalityö näkyväksi verkossa – Ideasta valtakunnalliseksi projekti. Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. <file:///C:/Users/Tuuli/Downloads/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf>. Luettu 7.10.2018

Korpela, Maria. 2015. Työtoverisuhteiden läheisyyden merkitys työorganisaatioon sitoutumisessa. Pro gradu –tutkielma. Helsingin yliopisto. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/156445/Pro-gradu_Maria-Korpela.pdf. Luettu 3.2.2019.

Kosonen, Laura – Päivänen, Iiris. 2018. Hyvän palvelukohtaamisen kriteerit julkisessa terveydenhuollossa asiakasnäkökulmasta. YAMK –opinnäytetyö. Laurea ammattikorkeakoulu. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/150676/Opinnaytetyo%20VALMIS_kesakuu.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu 3.2.2019

Kreuger, Larry W. – Stretch, John J. – Kelly, Michael J. 2006. Is Computer-assisted EBP Generating “Fast” practise? Teoksessa Dunlop Judith M., Holosko Michael J. (toim.) 2006. Information Technology and Evidence-Based Social Work Practice. The Hawort Press: New York. Luettu 17.10.2018

Kuoppala, Tuula – Säkkinen, Salla. 2018. Tilastoraportti 17/2018. Lastensuojelu 2017. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136409/Tr17_18_LASU.pdf?sequence=5&isAllowed=y. Luettu 12.10.2018

Kuula, Arja. 2006. Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere.

Malin, Petra - Nousiainen, Kirsi - Tapola-Haapala, Maria. 2017. Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityö digitalisoituvassa maailmassa. Talentia-lehti. Sosiaalityön tutkimuksen seura. <http://www.sosiaalityontutkimuksenseura.fi/data/uploaded/Tutkiva_sosiaalityo_2017.pdf>. Luettu 2.10.2018

Meriläinen, Leena - Muiruri, Marjo – Tauriainen, Sanna – Tolonen, Antti. 2015. Nuorten äitien jälkihuollon palveluiden asiakaslähtöinen kehittäminen. Oulun kaupungin lastensuojelun jälkihuolto. Opinnäytetyö YAMK. Oulun ammattikorkeakoulu. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/101011/Opinnaytetyo_2015.pdf;jsessionid=CB9F04C0FB069F6F61089DDE17A05255?sequence=1. Luettu 22.9.2018

Niemi, Mia. 2017. Ikääntyminen ja teknologia – Gerontologisen sosiaalityön näkökulmia. Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. <[file:///C:/Users/tuuliteq/Downloads/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/tuuliteq/Downloads/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA%20(1).pdf)>. Luettu 9.10.2018

Niiranen-Linkama, Päivi – Kuru, Tiina. 2014. Kokemuksellinen hyvinvointi. Mitä 65–74-vuotiaat kertovat hyvinvoinnistaan. A: Tutkimuksia ja raportteja 96. Mikkelin ammattikorkeakoulu. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/86973/URNISBN9789515884787.pdf?sequence=1>. Luettu 3.2.2019

Paaso, Kati. 2018. Merkityksellisiä polkuja – tarinoita lastensuojelun jälkihuollon merkityksellisyydestä. Lisensiaatintutkimus. Turun Yliopisto.

Pohjola, Anneli – Kääriäinen, Aino – Kuusisto-Niemi, Sirpa. 2010. Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Sosiaalityö, tieto ja teknologia: Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja. PS-kustannus. <https://www.ps-kustannus.fi/lisamateriaalit/sosiaalityo_tieto_ja_teknologia_esipuhe.pdf>. Luettu 13.10.2018

Repo, Liisa. 2010. Asennetutkimus ammattikorkeakouluopiskelijoiden suhtautumisesta venäläisyyteen, vapaa-ajan järjestötoimintaan ja Suomi-Venäjä-Seuraan. YAMK –opin- näytetyö. Laurea ammattikorkeakoulu.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/23584/Opinnayte_Liisa_Repo.pdf?sequence=1. Luettu 3.2.2019

Ritvanen, Jonna. 2017. Voiko sosiaalityötä tehdä verkossa? – Verkkososiaalityön käsitteen määrittelyä. Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. <file:///C:/Users/Tuuli/Downloads/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf>. Luettu 7.10.2018.

Ritvanen, Jonna. 2015. Mitä on verkkososiaalityö? Tulkitseva käsitteetutkimus verkossa tehtävästä sosiaalityöstä. Pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20150955/urn_nbn_fi_uef-20150955.pdf. Luettu 13.10.2018

Saarikivi, Katri. 2017. Quantifying human experience for increased intelligence within work teams and in the customer interface.

<https://www.slideshare.net/katrisaarikivi/quantifying-human-experience-for-increased-intelligence-within-work-teams-and-in-the-customer-interface>. Luettu 23.9.2018

Salmela, Mirva – Mäkki-Laukka, Leena. 2017. Kuinka voin auttaa? – Kokemuksia sosiaalityössä hyödynnettävistä digipalveluista. Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. <file:///C:/Users/Tuuli/Downloads/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf>. Luettu 6.10.2018

Salminen, Ari. 2011. Mikä on kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyypeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopiston julkaisuja. Opetusjulkaisuja 62. Vaasa. https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf. Luettu 28.10.2018

Socca osaamiskeskus. 2017. Aikuisväestön hyvinvointimittari ”Minun elämäntilanteeni”. http://www.socca.fi/files/6872/Aikuisvaeston_hyvinvoinnin_mittarin_kysymykset_joulukuu_2017.pdf. Luettu 3.2.2019

Soini, Sonja – Ohlsson, Anna-Maija, Tulensalo, Hanna. N.d. Digitaalinen sosiaalityö lasten ja nuorten tukena. Pelastakaa Lapset ry. <https://www.pelastakaa.fi/tyomme-kotimaassa/kehittamistoiminta/digitaalinen-sosiaalityo-lasten-ja-nuorten-tukena/>. Luettu 12.10.2018

STM. 2019. Sosiaali- ja terveysministeriö. Tiedote 58/2019. < https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/sijoitettujen-lasten-perusoikeudet-vahvistuvat-jalkihuollon-ikarajaksi-25-vuotta>.

Tikkala, Leena. 2017. Sosiaalityön asiantuntijuus digitalisaatiossa. Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58.

Vehkalahti, Kimmo. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy. Luettu 30.3.2019

Viitanen-Fält, Susanna – Väyrynen Taru. 2018-2019. Jälkihuollon asiakasnuorten asunnottomuuden polkuja. Käytäntötutkimus I ja II. Helsingin yliopisto. Luettu 24.3.2019

Vilkkä, Hanna. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Tammi.
<<http://hanna.vilkkä.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>>. Luettu
23.9.2018

Vilkkä, Hanna. 2014. 5.6. Tutkimusmetodeja ammatilliselle kentälle.
<<http://hanna.vilkkä.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-kehittämistä.pdf>>. Luettu
3.11.2019

Liite 1. Saatekirje ja kyselylomake

Teknologian käyttö Helsingin kaupungin jälkihuollon sosiaalityössä

Hyvä kyselyn vastaanottaja,

Opiskelen Metropolia ammattikorkeakoulussa sosiaali ja terveyspalvelujen johtamista sosionomi YAMK -tutkintoon johtavassa koulutusohjelmassa. Teen osana opinnäytetyötäni kyselyn Teille Helsingin kaupungin jälkihuollon sosiaalityön sosiaalityöntekijöille, sosiaaliohjaajille sekä 18-21 -vuotiaille asiakkaille. Kyselyn tarkoituksena on kerätä tietoa sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien sekä 18-21 -vuotiaiden asiakkaiden näkökulmista liittyen teknologian käyttöön osana jälkihuollon toteuttamista. Tiedon avulla tavoitellaan jälkihuollon kehittämistä jälkihuollon toteuttamisessa käytetyn teknologian tarkastelun kautta.

Teknologialla tässä kyselyssä tarkoitetaan jälkihuollon toteuttamisessa käytettyjä laitteita, sovelluksia, menetelmiä ja työhön kuuluvia prosesseja (esim. puhelin, Whatsup, tekstiviestit, puhelut, tietokone, sähköposti), joita jälkihuollossa käytetään työntekijän, asiakkaiden tai jonkin sidosryhmän jäsenen toimesta.

Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista, luottamuksellista ja anonyymia. Vastaaminen tähän kyselyyn ja vastausten tallentaminen katsotaan suostumukseksi osallistua tähän kyselytutkimukseen. Vastaajien tietoja ei tulla tallentamaan tai kohdentamaan yksilöidysti henkilöihin eikä henkilötietoja kerätä. Tulokset ovat hyödynnettävissä ainoastaan kyselyn toteuttajan opinnäytetyöraportissa. Opinnäytetyön loppuraportti tullaan julkaisemaan osoitteessa www.theseus.fi. Tutkimuksen tekemiseen on saatu lupa Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimelta.

Kysely rakentuu sekä avoimista, että suljetuista kysymyksistä. Avoimissa kysymyksissä toivotaan vastaajien muodostavan vastaus kysymykseen omin sanoin. Kyselyyn vastaaminen vie noin 10-15 minuuttia. Kysely on avoimena vastaajille ajalla 12.3-31.3.2019.

Kiitos ajastasi, jonka käytät kyselyyn vastaamiseen!

Ystävällisin terveisin,

Tuuli Tegelman

Jälkihuollon sosiaalityö, puh. 09 310 15165

Taustatiedot & teknologian käyttömahdollisuudet

Valitse itseäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto seuraavista.

1. Olen
- Sosiaalityöntekijänä jälkihuollossa
 - Sosiaaliohjaajana jälkihuollossa
 - 18-21 -vuotias jälkihuollon asiakas

Jos olet jälkihuollon sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja vastaa kysymykseen nr 2.

Jos olet jälkihuollon asiakas siirry kysymykseen nr 3.

2. Jälkihuollon työntekijät: Kuinka kauan olet työskennellyt jälkihuollossa?
- Alle puoli vuotta
 - Yli puoli vuotta tai alle 1v
 - Yli 1v tai alle 2v
 - Yli 2v tai alle 3v
 - Yli 3v tai alle 5v
 - Yli 5v tai alle 8v
 - Yli 8 vuotta

Jos olet jälkihuollon asiakas vastaa kysymykseen nr 3 ja nr 4.

Jos olet jälkihuollon sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja siirry kysymykseen nr 5.

3. Jälkihuollon asiakkaat: Kuinka kauan olet ollut jälkihuollossa?
- Alle puoli vuotta
 - Yli puoli vuotta tai alle 1v
 - Yli 1v tai alle 2v
 - Yli 2v tai alle 3v

Seuraavassa kysymyksessä jälkihuollon palveluilla tarkoitetaan esim. yhteydessä olemista työntekijän kanssa, tapaamisia työntekijän kanssa, jälkihuollon tapahtumiin osallistumista, työntekijältä saatua apua jne.

Jos olet jälkihuollon asiakas vastaa kysymykseen nr 4.

4. Jälkihuollon asiakkaat: Kuinka usein saat/käytät jälkihuollon palveluita?
- Päivittäin
 - 2-4 päivänä viikossa
 - Noin kerran viikossa
 - 1-2 viikon välein
 - Kuukausittain
 - Harvemmin

Halutessasi voit tarkentaa tähän vastaustasi.

Seuraaviin kysymyksiin nr 5 ja nr 6 vastaavat sekä jälkihuollon työntekijät, että asiakkaat.

Valitse itseäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto seuraavista.

5. Kuinka usein toteutat/saat jälkihuollon palveluita sähköisesti teknologian välityksellä?
- Päivittäin
 - 2-4 päivänä viikossa
 - Noin kerran viikossa
 - 1-2 viikon välein
 - Kuukausittain
 - Harvemmin

Halutessasi voit tarkentaa tähän vastaustasi.

Seuraavassa kysymyksessä voit valita usean vastausvaihtoehdon.

6. Mitä teknologisia laitteita sinulla on käytössäsi jälkihuollon toteuttamisessa/toiminnassa?

- Matkapuhelin ilman internet-yhteyttä
- Älypuhelin
- Pöytäkone
- Kannettava tietokone
- Tabletti
- Jokin muu, mikä? Vastaa alla olevaan laatikkoon.

Tarkenna tähän vastaustasi.

SEURAAVA >>

Teknologian käyttö jälkihuollossa

Seuraavissa kysymyksissä voit valita usean vastausvaihtoehdon.

7. Mitä teknologisia sovelluksia/appeja käytät jälkihuollossa?

- Tekstiviestit
- Puhelut
- Whatsup -viestit
- Sähköposti
- Skype
- Ääniviestit
- Videoviestit
- Jotain muuta, mitä? Vastaa alla olevaan laatikkoon.

Tarkenna tähän vastaustasi.

8. Mitä muita teknologisia sovelluksia/appeja jälkihuollon toteuttamisessa voisi mielestäsi käyttää?

- Chat oman työntekijän/asiakkaan kanssa
- Chat, jonka kautta päivystävä sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä on tavoitettavissa
- Snapchat
- Instagram
- Facebook
- Jälkihuollon omat internetsivut
- Jälkihuollon oma sovellus, jonka lataamalla/sisään kirjautumalla saisi mm. erilaisia tietopaketteja yms.
- Sovellus, jonka kautta asiakas tavoittaisi muita jälkihuollossa olevia/olleita nuoria
- Jotain muuta, mitä? Kirjoita ideasi alla olevaan laatikkoon.

Tarkenna tähän vastaustasi.

Valitse seuraavissa kysymyksissä ne vastausvaihtoehdot, jotka ovat mielestäsi parhaita välineitä tai keinoja kunkin jälkihuollon osa-alueen hoitamiseen.

Voit valita usean vastausvaihtoehdon.

9. Apu asunnon hankkimiseksi toteutuu parhaiten

- Tekstiviesteillä
- Whatsup -viesteillä
- Puhelulla
- Ääniviesteillä
- Videoviesteillä
- Kasvokkain tapaamisella
- Jollain muulla tavalla, miten? Kirjoita alla olevaan laatikkoon.

Tarkenna tähän vastaustasi.

10. Tuki asumiseen liittyen toteutuu parhaiten

- Tekstiviesteillä
- Whatsup -viesteillä
- Puhelulla
- Ääniviesteillä
- Videoviesteillä
- Kasvokkain tapaamisella
- Jollain muulla tavalla, miten? Kirjoita alla olevaan laatikkoon.

Tarkenna tähän vastaustasi.

11. Taloudellinen tuki asumiseen/koulutukseen/itsenäistymiseen liittyen toteutuu parhaiten

- Tekstiviesteillä
- Whatsup -viesteillä
- Puheluilla
- Ääniviesteillä
- Videoviesteillä
- Kasvokkain tapaamisella
- Jollain muulla tavalla, miten? Kirjoita alla olevaan laatikkoon.

Tarkenna tähän vastaustasi.

12. Toimeentulo- / Kela -asiointi toteutuu parhaiten

- Tekstiviesteillä
- Whatsup -viesteillä
- Puheluilla
- Ääniviesteillä
- Videoviesteillä
- Kasvokkain tapaamisella
- Jollain muulla tavalla, miten? Kirjoita alla olevaan laatikkoon.

Tarkenna tähän vastaustasi.

13. Tuki koulutukseen/opintoihin liittyen toteutuu parhaiten

- Tekstiviesteillä
- Whatsup -viesteillä
- Puheluilla
- Ääniviesteillä
- Videoviesteillä
- Kasvokkain tapaamisella
- Jollain muulla tavalla, miten? Kirjoita alla olevaan laatikkoon.

14. Tuki työllistymiseen liittyen toteutuu parhaiten

- Tekstiviesteillä
- Whatsup -viesteillä
- Puheluilla
- Ääniviesteillä
- Videoviesteillä
- Kasvokkain tapaamisella
- Jollain muulla tavalla, miten? Kirjoita alla olevaan laatikkoon.

Tarkenna tähän vastaustasi.

15. Työ verkostojen (esim. oppilaitos, mielenterveys- ja päihdepalvelut) ja hoitokontaktien (esim. Nuorisoasema) kanssa toteutuu parhaiten

- Tekstiviesteillä
- Whatsup -viesteillä
- Puheluilla
- Ääniviesteillä
- Videoviesteillä
- Kasvokkain tapaamisella
- Jollain muulla tavalla, miten? Kirjoita alla olevaan laatikkoon.

Tarkenna tähän vastaustasi.

16. Työ läheisten kanssa toteutuu parhaiten

- Tekstiviesteillä
- Whatsup -viesteillä
- Puheluilla
- Ääniviesteillä
- Videoviesteillä
- Kasvokkain tapaamisella
- Jollain muulla tavalla, miten? Kirjoita alla olevaan laatikkoon.

17. Tuki harrastuksiin liittyen toteutuu parhaiten

- Tekstiviesteillä
- Whatsup -viesteillä
- Puheluilla
- Ääniviesteillä
- Videoviesteillä
- Kasvokkain tapaamisella
- Jollain muulla tavalla, miten? Kirjoita alla olevaan laatikkoon.

Tarkenna tähän vastaustasi.

18. Ohjaus rahankäyttöön liittyen toteutuu parhaiten

- Tekstiviesteillä
- Whatsup -viesteillä
- Puheluilla
- Ääniviesteillä
- Videoviesteillä
- Kasvokkain tapaamisella
- Jollain muulla tavalla, miten? Kirjoita alla olevaan laatikkoon.

Tarkenna tähän vastaustasi.

19. Ohjaus yhteiskunnan palveluihin liittyen toteutuu parhaiten

- Tekstiviesteillä
- Whatsup -viesteillä
- Puheluilla
- Ääniviesteillä
- Videoviesteillä
- Kasvokkain tapaamisella
- Jollain muulla tavalla, miten? Kirjoita alla olevaan laatikkoon.

20. Apu voimavarojen löytymiseksi/kohenemiseksi toteutuu parhaiten

- Tekstiviesteillä
- Whatsup -viesteillä
- Puheluilla
- Ääniviesteillä
- Videoviesteillä
- Kasvokkain tapaamisella
- Jollain muulla tavalla, miten? Kirjoita alla olevaan laatikkoon.

Tarkenna tähän vastaustasi.

21. Apu tulevaisuuden suunnitteluun toteutuu parhaiten

- Tekstiviesteillä
- Whatsup -viesteillä
- Puheluilla
- Ääniviesteillä
- Videoviesteillä
- Kasvokkain tapaamisella
- Jollain muulla tavalla, miten? Kirjoita alla olevaan laatikkoon.

Tarkenna tähän vastaustasi.

Seuraavat kysymykset liittyvät teknologian avulla toteutetun jälkihuollon onnistumiseen.

Esim. hoituko ohjaukseen tai neuvontaan liittyvä asia, tuleeko tieto vaihdetuksi/välitettyksi, saatko asiakkaana tarvitsemasi avun tai palvelun, saatko työntekijänä kontaktin asiakkaaseen jne.

Valitse se vastausvaihtoehto, joka kuvaa parhaiten kokemustasi.

22. Kuinka usein seuraavien sovelluksien/menetelmien avulla jälkihuoltoa toteutetaan? Valitse sopivin vaihtoehdoista.

	Päivittäin	Muutamana päivänä viikossa	Muutaman viikon välein	Kuukausittain	Harvemmin	Ei koskaan	Tarkenna halutessasi vastaustasi.
* Tekstiviesteillä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
* Puheluilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
* Whatsupilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
* Sähköpostilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
* Skypellä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
* Ääniviesteillä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
* Videoviesteillä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

<< EDELLINEN SEURAAVA >>

Kohtaamisen toteutuminen & teknologian käyttö

Tällä kysymysivulla kohtaamisella tarkoitetaan esim. kuuntelemista ja kuulluksi tulemistä, puhumista ja rehellistä asioiden jakamista, ymmärrettyksi tulemistä, huomioimista, läsnäolemista, vuorovaikutuksen toteutumista, toisen kunnioittamista jne.

Seuraavassa kysymyksessä voit valita usean vastausvaihtoehdon.

23. Millä tavoin toivoisit kasvokkain toteutetun jälkihuollon toteutuvan (eli ilman teknologiaa)?

- Tapaamisilla jälkihuollon toimistolla
- Tapaamisilla asiakkaan kotona
- Tapaamisilla kahviloissa
- Tapaamisilla jonkin tekemisen merkeissä (esim. ostokset, liikunta, elokuvat)
- Tapaamisilla verkostojen kanssa (esim. hoitotaho, mielenterveys- ja päihdepalvelut, koulu, läheiset)
- Jälkihuollon yhteisissä tapahtumissa
- Jälkihuollon ryhmätöinnöissä
- Asioina eri palveluissa (esim. viranomaiset, Kela, pankki, poliisi)
- Jotenkin muuten, miten? Vastaa alla olevaan laatikkoon.

Halutessasi voit tarkentaa tähän vastaustasi.

Jos olet jälkihuollon sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja vastaa kysymykseen nr 24.

Jos olet jälkihuollon asiakas siirry kysymykseen nr 25.

Valitse vastausvaihtoehdo, joka kuvaa parhaiten kokemustasi viimeisen 7vrk:n ajalta.

24. Jälkihuollon työntekijät:

- Koen kohdanneeni asiakkaat heidän tarpeidensa mukaisesti teknologian välityksellä toteutetussa työssä
- Täysin eri mieltä
 - Jokseenkin eri mieltä
 - Ei samaa eikä eri mieltä
 - Jokseenkin samaa mieltä
 - Täysin samaa mieltä

Halutessasi voit tarkentaa tähän vastaustasi.

Jos olet jälkihuollon asiakas vastaa kysymykseen nr 25.

Jos olet jälkihuollon sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja siirry kysymykseen nr 26.

Valitse vastausvaihtoehdo, joka kuvaa parhaiten kokemustasi viimeisen 7vrk:n ajalta.

25. Jälkihuollon asiakkaat:

- Koen, että asiani on saatu hoidettua/olen saanut tarvitsemani avun teknologian välityksellä toteutetussa jälkihuollossa
- Täysin eri mieltä
 - Jokseenkin eri mieltä
 - Ei samaa eikä eri mieltä
 - Jokseenkin samaa mieltä
 - Täysin samaa mieltä

Halutessasi voit tarkentaa tähän vastaustasi.

Seuraavaan kysymykseen nr 26 vastaavat sekä jälkihuollon työntekijät, että asiakkaat.

Valitse vastausvaihtoehdo, joka kuvaa parhaiten kokemustasi.

26. Jälkihuollon työntekijät ja asiakkaat:

- * Koen yhteistyön sujuvan hyvin teknologian välityksellä toteutetussa jälkihuollossa

- Täysin eri mieltä
 Jokseenkin eri mieltä
 Ei samaa eikä eri mieltä
 Jokseenkin samaa mieltä
 Täysin samaa mieltä

Halutessasi voit tarkentaa tähän vastaustasi.

Seuraavassa kysymyksessä nr 27 kysytään erilaisia kohtaamisen kriteereiden toteutumista.

Valitse vastausvaihtoehto, joka kuvaa parhaiten kokemustasi.

27. Kun jälkihuoltoa toteutetaan teknologian avulla, miten mielestäsi seuraavat asiat toteutuvat?

	Erittäin hyvin	Hyvin	Tyydyttävästi	Huonosti	Erittäin huonosti	Tarkenna halutessasi vastaustasi.
* Kuulluksi tuleminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
* Kiireettömyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
* Tavoitettavuus/saatavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
* Kunniointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
* Kohteliaisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
* Ymmärretyksi tuleminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
* Työntekijän asiantuntemus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
* Työntekijän myötätunto asiakasta kohtaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
* Työntekijän läsnäolo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

Puuttuuko edellisistä kohtaamisen kriteereistä mielestäsi jokin, mikä?

Valitse vastausvaihtoehto, joka kuvaa parhaiten kokemustasi.

	Erittäin hyvin	Hyvin	Tyydyttävästi	Huonosti	Erittäin hyvin	Halutessasi voit tarkentaa tähän vastaustasi
* 28. Miten kohtaaminen jälkihuollossa mielestäsi toteutuu?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

Valitse vastausvaihtoehto, joka kuvaa parhaiten kokemustasi.

29. Kumpaa toteutustapaa haluaisit lisätä jälkihuollon toteuttamisessa?

- Enemmän kasvatusten tapahtuvaa
 Enemmän teknologian välityksellä tapahtuvaa

Halutessasi voit tarkentaa tähän vastaustasi.

Jos olet jälkihuollon asiakas vastaa kysymykseen nr 30. Voit sen jälkeen vastata halutessasi viimeiseen avoimeen kysymykseen.

Jos olet jälkihuollon sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja voit halutessasi vastata viimeiseen avoimeen kysymykseen.

30. Asiakkaat: Miten toivoisit saavasi tietoa omista oikeuksistasi ja sinulle kuuluvista palveluista jälkihuollossa parhaiten?

- Kasvatusten työntekijän kanssa
 Teknologian välityksellä työntekijän kanssa
 Jollain muulla tavoin, miten? Vastaa alla olevaan laatikkoon.

Tarkenna tähän vastaustasi,

Lopuksi vapaa sana kyselyn toteuttajalle!

Tähän kohtaan voit antaa palautetta tai kommentoida mitä tahansa kyselyyn liittyen.

<< EDELLINEN SEURAAVA >>

Kiitos vastaamisestasi! Muista tallentaa ja lähettää vastauksesi :)

